Contrato de transportista de Rodalio

Fecha de creación: 12/08/2026
Última actualización: 12/08/2026

1. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES

El presente Contrato de Prestación de Servicios (en adelante, el **"Contrato"**) se celebra entre:

(i) RODALIO MOBILITY, S.L., sociedad mercantil de nacionalidad española, con NIF B27585983 y domicilio social en Camino de las Torres 114, 50007 Zaragoza, España, en adelante, «Rodalio»; y

(ii) la persona física o jurídica que se registra en la Plataforma como transportista y acepta expresamente este Contrato (en adelante, el **"Transportista"**), cuyos datos identificativos, fiscales y de contacto han sido facilitados durante el proceso de alta y verificación.

A efectos del presente Contrato, el Transportista podrá actuar:

- como **persona física autónoma**;
- o como **persona jurídica (empresa)**, actuando en este último caso por medio de su representante debidamente autorizado.

En ambos supuestos, el Transportista será la parte contractual frente a Rodalio y asumirá íntegramente las obligaciones derivadas de este Contrato, sin perjuicio de las personas empleadas o autorizadas por él para operar en la Plataforma conforme a las reglas establecidas por Rodalio.

Las personas que, en su caso, tengan la condición de **empleados** o usuarios vinculados al Transportista podrán utilizar la Plataforma en la medida en que hayan sido invitados, habilitados o autorizados por el propio Transportista y por Rodalio, pero **no tendrán la condición de parte contratante independiente** frente a Rodalio por el mero hecho de operar en la Plataforma.

1.1. Capacidad y representación

El Transportista declara y garantiza que:

- es mayor de edad y dispone de plena capacidad legal para contratar, en caso de actuar como persona física;
- o, si actúa en nombre de una persona jurídica, dispone de facultades suficientes y válidas para obligar a dicha entidad;
- ha facilitado datos veraces, completos, exactos y actualizados durante el proceso de registro y verificación;
- y mantendrá dichos datos debidamente actualizados mientras permanezca activa su cuenta en la Plataforma.

1.2. Aceptación del Contrato

La aceptación del presente Contrato se producirá mediante:

- la finalización del proceso de registro o alta como Transportista;
- la marcación expresa de la casilla de aceptación correspondiente;
- y la realización de la acción afirmativa habilitada por Rodalio para confirmar la aceptación.

La aceptación quedará vinculada a la cuenta del Transportista y podrá registrarse junto con:

- la identidad del usuario que realiza la aceptación;
- la fecha y hora;
- la versión del Contrato aceptada;
- la dirección IP;
- el identificador del dispositivo;
- y los demás registros técnicos razonablemente necesarios para acreditar la aceptación.

La aceptación del Contrato implica la adhesión íntegra a sus cláusulas y, cuando corresponda, a los Términos y Condiciones generales de uso de la Plataforma y a las condiciones particulares que hayan sido puestas a disposición del Transportista y aceptadas mediante un mecanismo válido.

La Política de Privacidad no tendrá la consideración de condición contractual aceptada mediante esta cláusula. Rodalio la pondrá a disposición del Transportista para informarle sobre el tratamiento de sus datos personales.

Los consentimientos que puedan resultar necesarios para tratamientos de datos opcionales o finalidades no imprescindibles para la ejecución del Contrato se solicitarán de forma separada.

1.3. Identificación a efectos contractuales y fiscales

El Transportista se compromete a proporcionar y mantener actualizados todos los datos necesarios para su correcta identificación, incluyendo, cuando proceda:

- nombre y apellidos, si actúa como persona física;
- razón social, si actúa como persona jurídica;
- NIF;
- domicilio fiscal;
- datos de contacto;
- datos bancarios o de liquidación;
- y cualquier otra información necesaria para la gestión de la relación contractual, la emisión de facturas, la liquidación de importes y el cumplimiento de obligaciones legales, fiscales y operativas.

Dichos datos podrán ser utilizados, entre otros fines, para:

- la correcta gestión del alta y verificación del Transportista;
- la emisión de facturas en nombre del Transportista, cuando proceda;
- la liquidación de importes derivados de los servicios;
- el cumplimiento de obligaciones fiscales, contables y de reporte;
- y la identificación del Transportista dentro de la Plataforma.

1.4. Aceptación de la operativa por perfiles

El Transportista reconoce que, dentro de la Plataforma, podrá existir una diferenciación entre distintos perfiles de uso, acceso o actuación, incluyendo, en su caso, la utilización como **cliente**, **autónomo**, **empresa** o **usuario vinculado/empleado**, según las funcionalidades habilitadas en cada momento por Rodalio.

En particular, el Transportista acepta que:

- la cuenta o perfil utilizado para operar como **Transportista** se regirá íntegramente por este Contrato;
- la misma persona física o jurídica podrá disponer, si así lo permite la Plataforma, de una cuenta o perfil adicional de **cliente** para contratar servicios como usuario final;
- cuando el Transportista actúe como **empresa**, podrá habilitar dentro de su cuenta a personas empleadas o vinculadas para operar en la Plataforma, bajo su exclusiva responsabilidad y conforme a los permisos o funciones que Rodalio habilite;
- los usuarios vinculados o empleados no tendrán la condición de parte contractual independiente frente a Rodalio por el mero hecho de utilizar la Plataforma bajo la cuenta del Transportista;
- y las funcionalidades disponibles en cada perfil, así como sus límites operativos, no alterarán la naturaleza jurídica ni las obligaciones derivadas del presente Contrato.

La utilización simultánea o alterna de distintos perfiles por una misma persona o entidad no supondrá, por sí sola, modificación alguna de la condición contractual asumida frente a Rodalio, ni afectará a la validez de las obligaciones, responsabilidades o efectos jurídicos derivados de la actividad desarrollada en la Plataforma.

---

2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Contrato tiene por objeto regular las condiciones bajo las cuales **Rodalio** permite al **Transportista** el acceso y uso de la Plataforma para ofrecer, gestionar y prestar, por cuenta propia y bajo su exclusiva responsabilidad, servicios de transporte de mercancías y/o mudanzas a Clientes que soliciten dichos servicios a través de la misma.

A efectos del presente Contrato, el Transportista podrá actuar como:

- **persona física autónoma**; o

- **persona jurídica (empresa)**, actuando en este último caso por medio de su representante debidamente autorizado,

sin perjuicio de que, en ambos supuestos, el servicio de transporte sea ejecutado materialmente por el propio Transportista o por las personas que éste autorice o vincule a su cuenta conforme a la operativa habilitada por Rodalio.

A través de la Plataforma, Rodalio actúa exclusivamente como:

- **plataforma tecnológica de intermediación** entre Clientes y Transportistas;
- **agente de cobro** en nombre y por cuenta del Transportista respecto de los importes abonados por los Clientes;
- **gestor operativo** de determinadas funcionalidades vinculadas al servicio;
- y, en su caso, **emisor material de facturas en nombre del Transportista**, conforme a lo previsto en el presente Contrato y en la normativa aplicable.

El presente Contrato no tiene por objeto la prestación directa por parte de Rodalio de servicios de transporte, mudanza, logística, manipulación de mercancías ni conducción de vehículos, sino exclusivamente la regulación de la relación mercantil entre Rodalio y el Transportista para el uso de la Plataforma, así como las obligaciones, derechos y responsabilidades derivados de dicha relación.

En virtud de este Contrato, el Transportista podrá:

- recibir solicitudes de servicio a través de la Plataforma;
- aceptar o rechazar libremente dichas solicitudes;
- ejecutar los servicios directamente frente a los Clientes;
- utilizar, en su caso, empleados o personas vinculadas habilitadas para operar bajo su cuenta;
- y acceder a las funcionalidades técnicas, operativas, de cobro, seguimiento, soporte, facturación y verificación que Rodalio habilite en cada momento.

El Transportista reconoce y acepta que el acceso a la Plataforma no le otorga derecho alguno a un volumen mínimo o garantizado de servicios, ni exclusividad de ningún tipo, ni relación laboral, societaria o de dependencia con Rodalio.

Asimismo, el Transportista reconoce que el uso de la Plataforma queda condicionado al cumplimiento de este Contrato, de los Términos y Condiciones generales de uso de la Plataforma, de la Política de Privacidad y de cualesquiera otras políticas, instrucciones operativas o condiciones particulares que Rodalio pueda establecer razonablemente para el correcto funcionamiento del servicio.

El presente Contrato se entenderá celebrado con la finalidad de permitir al Transportista operar dentro del ecosistema de Rodalio de forma profesional, autónoma y conforme a la normativa aplicable, quedando expresamente excluida cualquier interpretación que implique que Rodalio asume la condición de empleador, comitente, operador de transporte o prestador material de los servicios ofrecidos por el Transportista.

---

3. NATURALEZA DE LA RELACIÓN ENTRE LAS PARTES

Las partes declaran expresamente que la relación establecida mediante el presente Contrato tiene carácter **estrictamente mercantil**, de colaboración profesional e independencia funcional, y en ningún caso constituye una relación laboral, societaria, de agencia, de mandato, de representación, de integración en plantilla ni de dependencia jerárquica o funcional entre Rodalio y el Transportista.

El Transportista actuará en todo momento como profesional independiente, ya sea como persona física autónoma o como representante de una persona jurídica, organizando por su cuenta y bajo su exclusiva responsabilidad los medios materiales, humanos, técnicos y operativos necesarios para la prestación de los servicios que acepte a través de la Plataforma.

En consecuencia:

- Rodalio no dirigirá ni controlará la actividad empresarial del Transportista más allá de las funcionalidades técnicas necesarias para el funcionamiento de la Plataforma y el cumplimiento de las presentes condiciones.
- El Transportista no estará sujeto a horario fijo, exclusividad ni obligación de disponibilidad permanente, salvo en aquellas circunstancias concretas que derive de la aceptación voluntaria de un servicio determinado.
- El Transportista será libre para aceptar o rechazar solicitudes de servicio, organizar su agenda, determinar su operativa interna y decidir los medios concretos con los que prestará los servicios, siempre dentro del marco de este Contrato y de la normativa aplicable.
- El Transportista asumirá íntegramente sus obligaciones fiscales, laborales, administrativas, de Seguridad Social, de transporte, de circulación, de seguridad, de seguros y cualesquiera otras que resulten exigibles por su actividad.

El Transportista reconoce y acepta que el hecho de que Rodalio facilite la captación de clientes, la gestión de cobros, la emisión de facturas en su nombre o determinadas herramientas de soporte y seguimiento no implica, en ningún caso, que exista subordinación, control empresarial, retribución salarial ni integración orgánica en la estructura de Rodalio.

Asimismo, la aceptación de servicios concretos por parte del Transportista no supondrá compromiso alguno de continuidad, volumen mínimo de trabajo, exclusividad territorial ni garantía de ingresos, manteniéndose en todo momento la autonomía empresarial propia de su actividad.

El Transportista reconoce igualmente que cualquier referencia en la Plataforma a servicios, asignaciones, disponibilidad, incidencias, valoraciones, tiempos de respuesta o métricas operativas tiene una finalidad exclusivamente organizativa, técnica y de calidad del servicio, sin que ello altere la naturaleza independiente de la relación contractual entre las partes.

Las partes acuerdan expresamente que ninguna disposición del presente Contrato podrá interpretarse en el sentido de que Rodalio adquiere la condición de empleador, operador

de transporte, comitente principal o responsable directo de la actividad profesional desarrollada por el Transportista frente a los Clientes o frente a terceros.

---

4. REGISTRO DEL TRANSPORTISTA, ACCESO A LA PLATAFORMA Y REQUISITOS DE ALTA

Para poder utilizar la Plataforma en calidad de **Transportista**, el usuario deberá completar el proceso de registro, aportar la información solicitada por Rodalio y superar, en su caso, los procesos de verificación que la Plataforma establezca en cada momento.

El acceso a la Plataforma en calidad de Transportista quedará condicionado al cumplimiento íntegro de los requisitos de alta, a la aceptación del presente Contrato, de los Términos y Condiciones generales de uso, de la Política de Privacidad y de cualesquiera otras condiciones o políticas operativas que resulten aplicables.

4.1. Creación de la cuenta

El Transportista deberá crear una cuenta de usuario facilitando los datos que Rodalio requiera para la correcta identificación, verificación y gestión de su actividad profesional.

En función de si actúa como **persona física autónoma** o como **persona jurídica (empresa)**, el Transportista deberá aportar, entre otros, los datos de identificación, contacto, fiscales, operativos y de facturación que resulten necesarios para su correcta relación con la Plataforma.

Cuando el Transportista sea una empresa, deberá además identificar a la persona o personas con facultades de representación o gestión de la cuenta, así como, en su caso, a los usuarios vinculados o empleados que vayan a operar bajo dicha cuenta conforme a la funcionalidad habilitada por Rodalio.

Rodalio podrá solicitar información adicional cuando sea razonablemente necesaria para verificar la identidad del Transportista, su capacidad de actuación, la titularidad de la actividad, la representación invocada o la adecuación de los medios con los que operará a través de la Plataforma.

4.2. Veracidad, exactitud y actualización de los datos

El Transportista garantiza que toda la información facilitada a Rodalio en el proceso de alta, así como la que posteriormente mantenga en su perfil o en los perfiles vinculados a su cuenta, será veraz, exacta, completa, actualizada y no engañosa.

El Transportista se obliga a comunicar de forma inmediata cualquier cambio que afecte a sus datos personales, fiscales, operativos, de contacto, de vehículo, de seguros, de representación, de empleados vinculados o de capacidad para prestar los servicios ofrecidos a través de la Plataforma.

Rodalio no será responsable de los perjuicios derivados de la aportación de datos erróneos, incompletos, falsos o desactualizados por parte del Transportista.

4.3. Requisitos mínimos para operar

El Transportista declara y garantiza que, en todo momento durante la vigencia de su relación con Rodalio, reúne los requisitos legales, administrativos, fiscales, técnicos y operativos necesarios para desarrollar la actividad que ofrece a través de la Plataforma.

En particular, el Transportista deberá encontrarse debidamente habilitado para prestar los servicios de transporte o mudanza que ofrezca, disponer de los permisos, licencias, autorizaciones o registros que resulten exigibles, y contar con los medios materiales y humanos adecuados para ello.

Cuando el Transportista utilice empleados o usuarios vinculados, deberá asegurarse de que dichas personas están correctamente autorizadas para operar bajo su cuenta y de que la actividad desarrollada por ellas se realiza bajo su exclusiva responsabilidad.

En ningún caso podrá utilizar la Plataforma para prestar servicios que no esté legal o materialmente en condiciones de ejecutar.

4.4. Facultades de validación y revisión de Rodalio

Rodalio podrá revisar, validar, suspender o denegar el acceso del Transportista a la Plataforma cuando considere necesario comprobar su identidad, su documentación, la adecuación del vehículo, la existencia de seguros, la representación alegada, la vinculación de empleados o cualquier otro aspecto relevante para la seguridad, el cumplimiento normativo o la correcta operativa del servicio.

Dicha revisión podrá realizarse antes de la activación de la cuenta, durante su vigencia o en cualquier momento posterior si concurren circunstancias que lo justifiquen, tales como incidencias reiteradas, cancelaciones frecuentes, reclamaciones, sospechas de fraude, incoherencias operativas o cambios relevantes en la actividad del Transportista.

La negativa del Transportista a aportar la información o documentación requerida podrá impedir la activación o el mantenimiento de su cuenta.

4.5. Documentación requerida

El Transportista deberá aportar y mantener actualizada la documentación que Rodalio le solicite para su verificación, incluyendo, cuando proceda:

- documentación identificativa y fiscal;
- documentación acreditativa de la representación, cuando el Transportista actúe en nombre de una persona jurídica;
- documentación del vehículo o vehículos utilizados;
- permiso de circulación;
- ficha técnica del vehículo;
- contrato de alquiler, arrendamiento o cesión del vehículo cuando no sea titular del mismo;

- fotografías del vehículo;
- acreditación de seguros;
- documentación de los empleados o usuarios vinculados cuando resulte necesaria para su habilitación;
- documentación adicional vinculada a la titularidad o a la habilitación para operar.

El Transportista deberá procurar que los documentos aportados no incluyan datos innecesarios o excesivos, especialmente cuando contengan información de terceros, debiendo ocultar o suprimir aquellos elementos que no resulten imprescindibles para la finalidad de verificación.

4.6. Activación de la cuenta

La cuenta del Transportista únicamente se considerará plenamente operativa cuando Rodalio haya completado, en su caso, los procesos internos de validación, verificación y habilitación que estime oportunos.

Hasta ese momento, Rodalio podrá limitar funcionalidades, impedir la recepción de servicios o restringir temporalmente el acceso a determinadas partes de la Plataforma.

En el caso de cuentas de empresa, Rodalio podrá habilitar progresivamente a los usuarios vinculados o empleados una vez verificada la documentación o información mínima necesaria para su correcta operativa.

4.7. Obligación de colaboración

El Transportista se compromete a colaborar de forma diligente con Rodalio en todos los procesos de alta, verificación, actualización documental y validación operativa, facilitando la información razonablemente solicitada en tiempo y forma.

La falta de colaboración, la aportación de documentación incompleta o la imposibilidad de verificar adecuadamente la cuenta podrán dar lugar a la suspensión o cancelación del acceso a la Plataforma.

4.8. Aceptación de las verificaciones

El Transportista reconoce y acepta que Rodalio podrá establecer en cada momento procedimientos de verificación adicionales o distintos de los inicialmente previstos, siempre que resulten razonables y proporcionados para garantizar la seguridad, la legalidad y el correcto funcionamiento de la Plataforma.

---

5. VERIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y CONTROL OPERATIVO

El Transportista acepta que Rodalio podrá exigir, revisar y verificar en cualquier momento la documentación, información y evidencias que considere razonablemente necesarias para comprobar la adecuación del Transportista, de sus medios, de sus usuarios vinculados y de su actividad a las condiciones exigidas para operar a través de la Plataforma.

La finalidad de estas verificaciones es garantizar la seguridad de los usuarios, la calidad del servicio, el cumplimiento de la normativa aplicable, la prevención del fraude y la adecuada ejecución de los servicios contratados a través de la Plataforma.

5.1. Documentación del vehículo

El Transportista deberá aportar, cuando Rodalio se lo solicite, la documentación necesaria para acreditar que el vehículo o vehículos utilizados para la prestación de los servicios son aptos, válidos y se encuentran correctamente habilitados para la actividad que se pretende desarrollar.

Dicha documentación podrá incluir, entre otros:

- permiso de circulación;
- ficha técnica del vehículo;
- documentación acreditativa de la titularidad del vehículo;
- contrato de alquiler, arrendamiento o cesión, cuando el vehículo no sea propiedad del Transportista;
- cualquier otra documentación que permita verificar la legalidad, disponibilidad y aptitud del vehículo para operar.

El Transportista declara y garantiza que dicha documentación será auténtica, válida, vigente y coherente con la situación real del vehículo utilizado.

5.2. Fotografías del vehículo

Con fines de verificación, seguridad y validación operativa, Rodalio podrá solicitar al Transportista la aportación de fotografías del vehículo desde distintos ángulos o perspectivas, o de aquellos elementos que resulten relevantes para comprobar su estado, tipología, capacidad o adecuación al servicio ofrecido.

El Transportista deberá subir imágenes claras, actuales y representativas del vehículo, comprometiéndose a que las fotografías no sean manipuladas de forma engañosa ni correspondan a medios distintos de los efectivamente empleados en la prestación del servicio.

5.3. Documentación con datos de terceros

Cuando el Transportista aporte documentos que contengan datos personales de terceros, como titulares de vehículos, personas firmantes, empleados, usuarios vinculados o cualquier otra información no imprescindible para la verificación, deberá procurar, siempre que sea posible, ocultar o tachar aquellos datos que no resulten necesarios para la finalidad perseguida.

En particular, cuando ello sea posible sin impedir la comprobación del documento, deberán ocultarse o minimizarse datos como:

- DNI o documento identificativo;
- nombre completo de titulares no relevantes;
- firmas;
- direcciones;
- cualquier otro dato personal innecesario para la verificación.

El Transportista será responsable de no aportar datos excesivos o innecesarios y de utilizar, en la medida de lo posible, versiones minimizadas de los documentos facilitados.

5.4. Finalidad del tratamiento de la documentación

Toda la documentación, imágenes e información aportada por el Transportista tendrá como finalidad exclusiva:

- verificar la identidad y operatividad del Transportista;
- comprobar la adecuación del vehículo o vehículos utilizados;
- validar la relación entre el Transportista y el vehículo, cuando no exista titularidad directa;
- validar la relación entre el Transportista y sus empleados o usuarios vinculados, cuando resulte necesario;
- prevenir fraudes, suplantaciones o usos indebidos;
- garantizar la seguridad de los usuarios y la calidad del servicio;
- acreditar, en su caso, el cumplimiento de los requisitos exigibles para operar en la Plataforma.

Rodalio podrá conservar dicha documentación durante el tiempo necesario para estas finalidades y conforme a lo previsto en la Política de Privacidad y en la normativa aplicable.

5.5. Exactitud, vigencia y actualización

El Transportista se obliga a mantener actualizada en todo momento la documentación aportada, de modo que refleje fielmente su situación real.

Si se produce cualquier cambio relevante, incluyendo, entre otros, sustitución del vehículo, cambio de titularidad, finalización de un contrato de alquiler o arrendamiento, pérdida de vigencia del permiso, modificación de los seguros, cambio en la representación de una empresa, alta o baja de empleados vinculados o cualquier otra circunstancia que afecte a la documentación previamente aportada, el Transportista deberá comunicarlo inmediatamente a Rodalio y aportar la documentación actualizada.

La falta de actualización podrá dar lugar a la suspensión de la cuenta o a la imposibilidad de seguir operando en la Plataforma.

5.6. Facultades de comprobación de Rodalio

Rodalio podrá verificar la información y documentación aportadas por el Transportista por sus propios medios o mediante terceros, así como solicitar aclaraciones o documentación complementaria cuando lo considere necesario.

Asimismo, Rodalio podrá rechazar, suspender o limitar temporalmente el acceso del Transportista a la Plataforma cuando la documentación aportada:

- sea incompleta;
- no sea legible;
- resulte incoherente;
- no permita verificar correctamente la situación del Transportista;
- presente indicios de falsedad o manipulación;
- no se ajuste a los requisitos operativos exigidos por la Plataforma.

5.7. Obligación de colaboración

El Transportista se compromete a colaborar de forma diligente con Rodalio en todos los procesos de verificación documental, aportando en plazo la información solicitada y atendiendo a las instrucciones razonables que se le indiquen a tal efecto.

La falta de colaboración, la negativa a aportar la documentación requerida o la reiterada aportación de documentos no válidos podrá considerarse incumplimiento contractual.

5.8. Consecuencias del incumplimiento documental

El incumplimiento de las obligaciones previstas en este apartado podrá dar lugar, según la gravedad del caso, a:

- requerimiento de subsanación;
- suspensión temporal de la cuenta;
- limitación del acceso a nuevos servicios;
- rechazo de solicitudes ya asignadas;
- retención temporal de pagos o liquidaciones cuando sea necesario para verificar la situación;
- resolución de la relación contractual con el Transportista.

---

6. OBLIGACIONES GENERALES DEL TRANSPORTISTA

El Transportista se obliga, durante toda la vigencia del presente Contrato y mientras utilice la Plataforma, a actuar con la debida diligencia profesional, buena fe y plena sujeción a la normativa aplicable, así como a cumplir todas las obligaciones asumidas en este Contrato, en los Términos y Condiciones generales de la Plataforma, en la Política de Privacidad y en cualesquiera instrucciones operativas razonables que Rodalio pueda establecer para garantizar el correcto funcionamiento del servicio.

6.1. Prestación diligente y profesional del servicio

El Transportista se compromete a prestar los servicios que acepte a través de la Plataforma de forma correcta, puntual, segura y profesional, aplicando en todo momento los medios humanos, técnicos y materiales adecuados a la naturaleza del traslado o servicio contratado.

En particular, el Transportista deberá:

- presentarse en el lugar y hora acordados, salvo causa justificada;
- disponer de un vehículo apto, limpio, operativo y adecuado para el servicio aceptado;
- manipular la mercancía con la debida cautela y diligencia;
- adoptar las medidas necesarias para evitar daños, pérdidas, retrasos o incidencias evitables;
- finalizar el servicio únicamente cuando este haya sido correctamente completado conforme a lo contratado.

Cuando el Transportista opere como empresa o utilice empleados o usuarios vinculados, deberá velar por que todas las personas que intervengan en la ejecución del servicio actúen con el mismo nivel de diligencia, profesionalidad y respeto a las condiciones del servicio.

6.2. Cumplimiento de la normativa aplicable

El Transportista deberá cumplir en todo momento la normativa que resulte aplicable a su actividad, incluyendo, entre otras, la normativa de transporte, circulación, seguridad vial, fiscalidad, consumo, protección de datos, prevención de riesgos, seguros, licencias, autorizaciones y cualesquiera otras disposiciones legales, reglamentarias o administrativas exigibles por razón del servicio prestado.

El Transportista será el único responsable de asegurarse de que su actividad, sus vehículos, sus conductores, sus colaboradores, sus empleados y sus medios cumplen en cada momento con la normativa vigente.

6.3. Organización autónoma de la actividad

El Transportista organizará libremente su actividad profesional, su agenda, sus recursos, sus tiempos y sus medios de ejecución, asumiendo por su cuenta y riesgo la organización material de los servicios que acepte.

La aceptación de un servicio a través de la Plataforma no implicará obligación de exclusividad, disponibilidad permanente ni sujeción a órdenes empresariales por parte de Rodalio, sin perjuicio de las condiciones técnicas u operativas necesarias para la correcta prestación del servicio concreto.

6.4. Trato correcto y conducta profesional

El Transportista deberá mantener en todo momento un trato correcto, respetuoso y profesional con los Clientes, con el personal de soporte de Rodalio y con cualquier tercero que intervenga en la prestación del servicio.

Queda prohibido cualquier comportamiento:

- ofensivo, agresivo, intimidatorio o discriminatorio;
- engañoso o de mala fe;
- que comprometa la seguridad, la confianza o la imagen de la Plataforma;
- que pueda perjudicar injustificadamente al Cliente, a Rodalio o a terceros.

6.5. Comunicación de incidencias

El Transportista deberá comunicar a través de la Plataforma, de forma inmediata y veraz, cualquier incidencia que afecte o pueda afectar al correcto desarrollo del servicio.

En particular, deberá informar sin demora sobre:

- retrasos relevantes;
- imposibilidad de acceso al lugar de recogida o entrega;
- discrepancias entre la carga declarada y la carga real;
- problemas con el vehículo o con la documentación;
- dificultades operativas que impidan completar el servicio;
- cualquier circunstancia que pueda dar lugar a una ampliación, ajuste, suspensión o incidencia del servicio.

El Transportista deberá colaborar de buena fe en la gestión de dichas incidencias y facilitar la información o pruebas que sean razonablemente necesarias para su resolución.

6.6. Prohibición de cobros externos y de elusión de la Plataforma

El Transportista no podrá solicitar, aceptar ni recibir del Cliente cantidades, pagos, compensaciones, propinas o contraprestaciones fuera de los sistemas habilitados por Rodalio, salvo autorización expresa y previa de Rodalio y siempre que ello no contravenga el funcionamiento de la Plataforma ni la normativa aplicable.

Asimismo, queda prohibido eludir la intermediación de Rodalio o intentar desviar relaciones comerciales surgidas a través de la Plataforma para evitar comisiones, controles, trazabilidad o cualquier otro mecanismo de gestión establecido por Rodalio.

Cualquier actuación orientada a eludir la Plataforma podrá ser considerada incumplimiento grave.

6.7. Exactitud de la información facilitada

El Transportista se obliga a proporcionar en todo momento información veraz, completa, exacta y actualizada sobre su actividad, sus medios, su disponibilidad, su documentación y cualquier otro aspecto relevante para la prestación de los servicios.

En particular, deberá mantener actualizados los datos relativos a:

- identidad y datos de contacto;
- datos fiscales;
- documentación del vehículo;
- seguros;
- disponibilidad operativa;
- capacidad real para prestar los servicios aceptados;
- estado de habilitación de empleados o usuarios vinculados, cuando proceda.

La inexactitud, falsedad o desactualización de la información podrá dar lugar a la suspensión de la cuenta, a la cancelación de servicios o a la resolución del Contrato.

6.8. Respeto a la confidencialidad y uso correcto de la información

El Transportista deberá tratar con estricta confidencialidad toda la información a la que acceda con ocasión del uso de la Plataforma o de la prestación de los servicios, incluyendo datos de Clientes, rutas, direcciones, incidencias, comunicaciones internas, información económica y cualquier otro dato no destinado a difusión.

Dicha información solo podrá utilizarse para la correcta prestación del servicio contratado a través de Rodalio, quedando prohibido cualquier uso distinto, no autorizado o incompatible con la finalidad de la Plataforma.

6.9. Colaboración con Rodalio

El Transportista se compromete a colaborar de forma diligente con Rodalio en la gestión de solicitudes, incidencias, verificaciones, pagos, liquidaciones, facturación y, en general, en cualquier actuación razonable necesaria para el correcto funcionamiento de la Plataforma.

En particular, deberá responder en plazo razonable a las solicitudes de información, aclaraciones o documentación que Rodalio pueda requerirle en relación con un servicio, una incidencia o una verificación operativa.

6.10. Responsabilidad por usuarios vinculados y empleados

Cuando el Transportista actúe como empresa o disponga de usuarios vinculados o empleados habilitados para operar bajo su cuenta, será plenamente responsable de:

- la selección, autorización y mantenimiento de dichos usuarios;
- la correcta utilización de la Plataforma por parte de los mismos;
- cualquier actuación realizada por ellos en el marco de la cuenta del Transportista;

- la observancia por parte de dichos usuarios de las obligaciones contenidas en este Contrato, en la Política de Privacidad y en las normas operativas de la Plataforma;
- y las consecuencias derivadas de su actuación u omisión, sin perjuicio de las acciones que Rodalio pueda ejercitar frente al usuario concreto o frente al propio Transportista.

El Transportista deberá asegurarse de que los usuarios vinculados o empleados únicamente accedan a las funcionalidades que les hayan sido habilitadas y que actúen dentro del ámbito de autorización concedido.

6.11. Aceptación expresa de las obligaciones

El Transportista reconoce y acepta que las obligaciones contenidas en este apartado son esenciales para la relación contractual con Rodalio y para el mantenimiento de su acceso a la Plataforma.

El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones podrá dar lugar, según la gravedad del caso, a la adopción de las medidas previstas en este Contrato, en los Términos y Condiciones de la Plataforma y en la normativa aplicable.

---

7. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO (OPERATIVA)

El Transportista reconoce y acepta que la prestación de los servicios a través de la Plataforma se rige por un sistema operativo estructurado, gestionado por Rodalio, que permite la publicación de solicitudes, su asignación, la ejecución del servicio y su cierre, incluyendo la gestión de incidencias, ajustes y validaciones.

7.1. Publicación y recepción de solicitudes

Los Clientes podrán publicar solicitudes de servicio a través de la Plataforma, indicando las características del traslado, incluyendo, entre otros, origen, destino, fecha, tipo de servicio, volumen aproximado y cualquier otra información relevante.

Estas solicitudes podrán ser mostradas a uno o varios Transportistas en función de los criterios operativos definidos por la Plataforma.

7.2. Aceptación de servicios

El Transportista podrá aceptar o rechazar libremente las solicitudes de servicio que reciba a través de la Plataforma.

La aceptación de un servicio implica:

- el compromiso de ejecución conforme a las condiciones indicadas;
- la disponibilidad para prestar el servicio en el momento acordado;
- la aceptación del precio asociado al servicio;

- la asunción de las obligaciones derivadas del presente Contrato.

Una vez aceptado el servicio, el Transportista deberá cumplir con su ejecución salvo causa justificada o incidencia debidamente comunicada y gestionada a través de la Plataforma.

Cuando el Transportista actúe como empresa, la ejecución material del servicio podrá ser realizada por el propio titular, por sus empleados o por usuarios vinculados habilitados para ello, bajo su exclusiva responsabilidad y conforme a las funcionalidades permitidas por la Plataforma.

7.3. Preparación y ejecución del servicio

El Transportista deberá presentarse en el lugar, fecha y hora acordados, con los medios adecuados para ejecutar el servicio conforme a lo solicitado por el Cliente.

Durante la ejecución del servicio, el Transportista deberá:

- seguir las condiciones acordadas en la solicitud;
- actuar con diligencia y profesionalidad;
- informar de cualquier incidencia relevante;
- respetar las indicaciones operativas razonables de la Plataforma.

Cuando intervengan empleados o usuarios vinculados del Transportista, éste deberá asegurar que dichos usuarios actúan conforme a las condiciones del servicio, a las normas operativas de la Plataforma y a las instrucciones internas válidamente habilitadas por el propio Transportista.

7.4. Inicio del servicio

El servicio se considerará iniciado en el momento en que el Transportista comienza la ejecución efectiva del traslado, incluyendo, en su caso, la recogida de la mercancía o el inicio de las tareas asociadas al servicio.

A partir de este momento, el servicio quedará sujeto al régimen de incidencias previsto en el presente Contrato, no siendo aplicable el régimen de cancelaciones ordinarias.

7.5. Modificaciones durante el servicio

Si durante la ejecución del servicio se detectan diferencias relevantes respecto a la información inicial facilitada por el Cliente (por ejemplo, mayor volumen, dificultades de acceso, tiempos adicionales, necesidades no previstas u otras circunstancias), el Transportista deberá comunicarlo a través de la Plataforma.

Rodalio podrá gestionar dichas situaciones como incidencias operativas, pudiendo implicar ajustes en el servicio, en el precio o en las condiciones de ejecución, conforme a las reglas internas de la Plataforma.

El Transportista no podrá modificar unilateralmente las condiciones del servicio fuera de la Plataforma.

7.6. Finalización del servicio

El servicio se considerará finalizado cuando haya sido ejecutado conforme a lo acordado y el Transportista haya completado todas las tareas asociadas al traslado.

La finalización del servicio podrá requerir confirmación a través de la Plataforma, tanto por parte del Transportista como del Cliente, o mediante los sistemas automáticos que Rodalio tenga implementados.

7.7. Validación y cierre del servicio

Una vez finalizado el servicio, Rodalio podrá validar su correcta ejecución en base a la información disponible, incluyendo:

- confirmaciones de las partes;
- datos operativos;
- incidencias registradas;
- comunicaciones mantenidas;
- cualquier otro elemento relevante.

El cierre del servicio podrá quedar condicionado a la ausencia de incidencias o a la resolución de las mismas.

7.8. Sistema de valoraciones

La Plataforma podrá permitir que Clientes y Transportistas se valoren mutuamente tras la finalización del servicio.

Estas valoraciones podrán influir en la visibilidad, acceso a servicios, reputación o posicionamiento dentro de la Plataforma, sin que constituyan una evaluación laboral ni alteren la naturaleza independiente de la relación entre las partes.

7.9. Normas operativas de la Plataforma

El Transportista acepta que Rodalio podrá establecer normas operativas, procedimientos internos, protocolos de actuación, flujos de trabajo o criterios de funcionamiento que resulten necesarios para el correcto desarrollo del servicio.

Dichas normas tendrán carácter organizativo y técnico, y no supondrán, en ningún caso, una relación de subordinación laboral, sin perjuicio de su carácter obligatorio en el uso de la Plataforma.

7.10. Carácter dinámico de la operativa

El Transportista reconoce que el funcionamiento de la Plataforma podrá evolucionar con el tiempo, pudiendo Rodalio modificar, adaptar o mejorar los sistemas de asignación, ejecución, validación o cierre de los servicios.

El Transportista se compromete a adaptarse razonablemente a dichas modificaciones, siempre que sean coherentes con la naturaleza del servicio y con lo previsto en el presente Contrato.

---

8. FACTURACIÓN

El Transportista reconoce y acepta que, en el marco de la operativa de la Plataforma, la facturación de los servicios prestados a los Clientes se regirá por un sistema de facturación por cuenta de terceros, en virtud del cual Rodalio podrá emitir las facturas correspondientes a los servicios de transporte en nombre y por cuenta del Transportista, conforme a lo previsto en el presente Contrato y a la normativa aplicable.

8.1. Autorización expresa de facturación por cuenta de terceros

El Transportista autoriza de forma expresa a Rodalio a emitir, de forma material y operativa, las facturas correspondientes a los servicios de transporte efectivamente prestados a Clientes a través de la Plataforma, actuando Rodalio como mero emisor material de la factura en nombre del Transportista.

Dicha autorización se entiende otorgada para la totalidad de los servicios gestionados a través de la Plataforma mientras permanezca vigente la relación contractual entre las partes, salvo revocación expresa y válida en los términos previstos en este Contrato y en la operativa de Rodalio.

El Transportista acepta que la factura emitida en su nombre tendrá plenos efectos a todos los fines fiscales, contables y mercantiles, siempre que haya sido generada conforme a la información facilitada por el propio Transportista y a los datos del servicio efectivamente realizado.

Rodalio podrá adaptar en el futuro el sistema de facturación a los sistemas de verificación o remisión de facturas que resulten legalmente obligatorios o que la Plataforma decida implementar, sin que ello altere la validez del presente sistema de facturación mientras no exista obligación legal o decisión operativa en sentido distinto.

8.2. Naturaleza de la factura al Cliente

Las facturas emitidas al Cliente:

- corresponden al servicio de transporte prestado por el Transportista;
- tienen como emisor fiscal al Transportista, aunque sean generadas materialmente por Rodalio;
- reflejan el importe total del servicio contratado;

- incluirán los impuestos aplicables conforme a la normativa vigente y a la información fiscal facilitada por el Transportista.

Cuando el Transportista actúe como persona jurídica, la factura se emitirá a nombre de dicha persona jurídica. Cuando actúe como persona física, la factura se emitirá a nombre de ésta. En ningún caso los empleados o usuarios vinculados tendrán la condición de emisor fiscal de las facturas emitidas a Clientes por el mero hecho de operar bajo la cuenta del Transportista.

Rodalio no adquiere la condición de prestador del servicio de transporte por el hecho de emitir dichas facturas.

8.3. Responsabilidad sobre la información fiscal

El Transportista será responsable de facilitar a Rodalio, de forma veraz, exacta, completa y actualizada, toda la información necesaria para la correcta emisión de las facturas, incluyendo, entre otros:

- nombre o razón social;
- NIF o CIF;
- domicilio fiscal;
- régimen fiscal aplicable, cuando proceda;
- y cualquier otro dato necesario para la facturación correcta de los servicios.

El Transportista responderá de cualquier error, omisión o inexactitud en los datos fiscales facilitados a Rodalio que impida o dificulte la emisión correcta de las facturas o que genere perjuicios, incidencias, requerimientos o contingencias fiscales.

8.4. Factura de la comisión de Rodalio

Rodalio emitirá al Transportista la factura correspondiente a su comisión de intermediación, incluyendo los impuestos que resulten aplicables.

El Transportista acepta que dicha factura:

- constituye una obligación de pago a favor de Rodalio;
- podrá ser compensada automáticamente con los importes pendientes de liquidación;
- forma parte esencial del modelo económico de la Plataforma.

8.5. Acceso, consulta y descarga de facturas

Rodalio pondrá a disposición del Transportista, a través de la Plataforma o por los medios que estime oportunos, las facturas emitidas en su nombre, así como las facturas correspondientes a la comisión de Rodalio.

El Transportista podrá acceder, consultar y descargar dichas facturas con la finalidad de cumplir correctamente sus obligaciones contables, fiscales y administrativas.

Cuando la Plataforma lo permita, los Clientes también podrán acceder y descargar las facturas emitidas a su favor a través de su cuenta en la Plataforma.

El Transportista se compromete a revisar periódicamente la documentación de facturación puesta a su disposición y a comunicar a Rodalio, en un plazo razonable, cualquier error o discrepancia que detecte.

8.6. Rectificación de facturas

En caso de error material, fiscal o de cualquier otra naturaleza en una factura emitida en el marco de la relación entre las partes, el Transportista deberá comunicarlo a Rodalio a la mayor brevedad posible para que, en su caso, pueda proceder a la rectificación, anulación o emisión de la factura sustitutiva que corresponda, siempre que ello sea técnicamente posible y proceda conforme a la normativa aplicable.

El Transportista reconoce que la correcta y puntual comunicación de incidencias en facturación resulta esencial para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y para el adecuado funcionamiento de la Plataforma.

8.7. Conservación de la documentación de facturación

Rodalio conservará, durante los plazos legalmente exigibles y conforme a su Política de Privacidad y a la normativa aplicable, la documentación de facturación generada en el marco de la relación contractual, pudiendo facilitar al Transportista el acceso a dicha documentación cuando resulte necesario para la gestión de su actividad profesional.

El Transportista se compromete a conservar las facturas y demás justificantes que le correspondan conforme a la normativa fiscal y contable aplicable a su actividad.

8.8. Aceptación expresa del sistema de facturación

El Transportista declara haber sido informado y acepta expresamente que:

- Rodalio podrá emitir facturas en su nombre y por su cuenta respecto de los servicios de transporte realizados a través de la Plataforma;
- el Transportista seguirá siendo el titular fiscal del servicio de transporte facturado al Cliente;
- Rodalio emitirá, además, la factura correspondiente a su comisión de intermediación;
- la gestión de la facturación forma parte esencial del funcionamiento de la Plataforma y de la relación contractual entre las partes.

El presente sistema de facturación constituye una condición esencial del Contrato.

---

9. SISTEMA ECONÓMICO, COMISIÓN Y AGENTE DE COBRO

La relación económica entre Rodalio y el Transportista se basa en un sistema de intermediación mediante el cual:

- el Transportista presta y factura el servicio de transporte, mudanza o traslado al Cliente;
- Rodalio facilita la contratación, la gestión tecnológica, el cobro, el soporte y las demás funcionalidades asociadas a la Plataforma;
- el Cliente abona el precio del servicio mediante los medios habilitados por Rodalio;
- Rodalio actúa como agente de cobro en nombre y por cuenta del Transportista;
- y Rodalio percibe del Transportista una comisión por los servicios de intermediación prestados.

La comisión de Rodalio tendrá la consideración de contraprestación por sus propios servicios al Transportista y será independiente de la factura del servicio de transporte emitida por el Transportista al Cliente.

Las reglas detalladas sobre autorización, captura, ventana de reclamación, transferencia de fondos, cancelaciones, incidencias, reembolsos y ajustes económicos se desarrollarán en los capítulos 10, 11, 12 y 19.

9.1. Precio del servicio al Cliente

El Cliente visualizará y aceptará un precio total por el servicio solicitado mediante la Plataforma.

Dicho precio corresponderá al servicio prestado contractualmente por el Transportista al Cliente e incluirá los impuestos indirectos que resulten aplicables, sin perjuicio de las ampliaciones, ajustes o modificaciones que puedan producirse conforme a las condiciones aceptadas.

El precio podrá comprender:

- el servicio inicialmente solicitado;
- los servicios adicionales seleccionados;
- las ampliaciones aceptadas;
- las modificaciones del servicio expresamente autorizadas;
- y cualquier otro concepto válidamente incorporado a la operación.

Aunque Rodalio participe en su cálculo, presentación, cobro y documentación, el precio del transporte continuará correspondiendo a una operación realizada entre el Transportista y el Cliente.

Rodalio no adquirirá por ello la condición de prestador material del transporte, mudanza o traslado.

9.2. Comisión de Rodalio

Como contraprestación por los servicios prestados al Transportista, Rodalio percibirá una comisión equivalente al **veinte por ciento (20 %)** de la base de cálculo definida en el apartado 9.3.

La comisión retribuye, entre otras, las siguientes actuaciones de Rodalio:

- puesta a disposición de la Plataforma;
- intermediación entre Clientes y Transportistas;
- publicación y gestión de solicitudes;
- herramientas de asignación y adjudicación;
- gestión tecnológica y operativa;
- procesamiento y coordinación de pagos;
- actuación como agente de cobro;
- soporte a Clientes y Transportistas;
- gestión de incidencias;
- facturación y documentación económica;
- prevención del fraude;
- y mantenimiento y evolución de las funcionalidades de la Plataforma.

El porcentaje indicado será aplicable mientras no sea modificado conforme al capítulo 21 o mediante unas condiciones particulares válidamente aceptadas.

9.3. Base de cálculo de la comisión

La comisión se calculará sobre la **base imponible final del servicio efectivamente reconocida al Transportista**, antes de añadir los impuestos indirectos aplicables.

Formarán parte de la base de cálculo:

- el precio base del servicio realizado;
- las ampliaciones aceptadas por el Cliente;
- los servicios adicionales válidamente contratados;
- los importes reconocidos al Transportista por una prestación parcial;
- y las cantidades reconocidas al Transportista como contraprestación por desplazamientos, trabajos o actuaciones ejecutados en un servicio cancelado o interrumpido.

No formarán parte de la base de cálculo:

- el IVA u otros impuestos indirectos;
- la propia comisión de Rodalio;
- el IVA correspondiente a la comisión de Rodalio;
- los importes liberados o reembolsados al Cliente;
- las cantidades que finalmente no sean cobradas al Cliente ni reconocidas al Transportista;
- las propinas voluntarias que puedan habilitarse en el futuro;
- las indemnizaciones por daños;
- los importes abonados por una aseguradora;

- las cantidades asumidas directamente por Rodalio con sus propios fondos como compensación comercial u operativa;
- los suplidos o gastos satisfechos en nombre y por cuenta del Cliente que estén correctamente identificados y no constituyan remuneración del Transportista;
- ni cualquier otro concepto que no tenga la naturaleza de contraprestación por el servicio.

Cuando una cantidad pagada por Rodalio con sus propios fondos tenga la naturaleza efectiva de remuneración por una prestación realizada por el Transportista, la resolución económica correspondiente deberá indicar expresamente si queda sujeta a comisión.

9.4. Cálculo e impuestos de la comisión

La comisión se calculará aplicando el porcentaje del 20 % sobre la base definida en el apartado anterior.

A la comisión resultante se añadirá el IVA o impuesto indirecto que corresponda conforme a la normativa aplicable a los servicios prestados por Rodalio al Transportista.

Rodalio emitirá al Transportista la factura correspondiente a:

- la base imponible de la comisión;
- el porcentaje aplicado;
- el impuesto indirecto correspondiente;
- y el importe total de la factura.

La obligación fiscal del Transportista respecto del servicio facturado al Cliente y la obligación fiscal de Rodalio respecto de su comisión serán independientes.

La base imponible del IVA está constituida, con carácter general, por el importe total de la contraprestación de la operación. Por ello, conviene diferenciar la contraprestación del transporte, la comisión de Rodalio y los impuestos correspondientes a cada operación.

9.5. Devengo contractual de la comisión

La mera recepción, visualización, aceptación, adjudicación o asignación de una solicitud no generará por sí sola el devengo definitivo de la comisión.

La comisión se devengará cuando exista una cantidad final reconocida al Transportista como contraprestación por el servicio o por la parte de este efectivamente ejecutada.

En consecuencia:

- si el servicio se completa normalmente, la comisión se calculará sobre su base imponible final;
- si se acepta una ampliación, la ampliación se incorporará a la base de cálculo;
- si el servicio se cancela gratuitamente antes de iniciarse el desplazamiento, no se devengará comisión;

- si una cancelación o interrupción da lugar al reconocimiento de una cantidad al Transportista, la comisión se calculará sobre la base imponible de dicha cantidad;
- si el Cliente recibe un reembolso parcial, la comisión se recalculará sobre el importe final que conserve la naturaleza de contraprestación;
- si el Cliente recibe un reembolso íntegro y no se reconoce contraprestación alguna al Transportista, no se devengará comisión;
- y si Rodalio abona al Transportista una compensación con fondos propios, se aplicará lo previsto en el apartado 9.3.

La comisión podrá quedar inicialmente registrada como provisional hasta que finalice la ventana de reclamación y se determine el resultado económico definitivo del servicio.

9.6. Rectificación de la comisión

Cuando el importe del servicio se modifique después de haberse calculado o facturado la comisión, Rodalio realizará las rectificaciones necesarias.

Podrán dar lugar a una rectificación:

- reembolsos totales o parciales;
- ampliaciones posteriores;
- errores materiales;
- anulaciones;
- cancelaciones;
- incidencias;
- chargebacks;
- ajustes del precio;
- o cualquier resolución que modifique la contraprestación final del servicio.

La rectificación podrá consistir en:

- aumentar o reducir la comisión;
- anularla;
- emitir una factura rectificativa;
- aplicar un abono;
- corregir la liquidación;
- o realizar la regularización documental y económica que corresponda.

La comisión definitiva deberá guardar relación con la base imponible final del servicio reconocida al Transportista.

9.7. Actuación de Rodalio como agente de cobro

El Transportista autoriza expresamente a Rodalio para recibir, en su nombre y por su cuenta, los importes abonados por los Clientes respecto de los servicios contratados mediante la Plataforma.

En virtud de dicha autorización, Rodalio podrá:

- solicitar y gestionar autorizaciones de pago;
- ordenar o gestionar capturas;
- recibir los fondos procesados mediante el proveedor de pagos;
- gestionar liberaciones y reembolsos;
- mantener los fondos pendientes de transferencia durante la ventana de reclamación;
- deducir su comisión y los impuestos correspondientes;
- aplicar las regularizaciones expresamente previstas en este Contrato;
- y ordenar la transferencia de la cantidad final correspondiente al Transportista.

El pago realizado por el Cliente a través de los medios habilitados por Rodalio tendrá efectos liberatorios frente al Transportista por la cantidad efectivamente recibida y procesada, sin que el Transportista pueda exigir al Cliente un segundo pago por el mismo concepto.

El Código Civil admite que el pago se realice al acreedor o a otra persona autorizada para recibirlo en su nombre.

9.8. Titularidad y destino de los importes cobrados

La actuación de Rodalio como agente de cobro no supondrá que Rodalio sea la prestadora del transporte ni que adquiera como ingreso propio la totalidad del precio abonado por el Cliente.

Del importe gestionado:

- la cantidad correspondiente al servicio pertenecerá económicamente al Transportista, una vez determinado el resultado final de la operación;
- la comisión y sus impuestos corresponderán a Rodalio;
- y los importes sujetos a devolución, rectificación, bloqueo o regularización se gestionarán conforme a este Contrato.

La cantidad correspondiente al Transportista podrá permanecer pendiente de transferencia mientras concurra alguna de las causas expresamente previstas en los capítulos 10, 11, 12 o 19.

El mantenimiento temporal de los fondos:

- no convertirá a Rodalio en propietaria de dichos importes;
- no constituirá una sanción;
- y no permitirá utilizarlos para fines distintos de la gestión de la operación, las obligaciones aplicables y las regularizaciones autorizadas.

9.9. Deducción de la comisión

El Transportista autoriza a Rodalio a deducir de la cantidad que deba transferírsele:

- la comisión correspondiente al servicio;
- el IVA aplicable a dicha comisión;

- y, cuando proceda, otros ajustes económicos concretos y acreditados previstos en este Contrato.

La liquidación podrá mostrar, entre otros conceptos:

- base imponible del servicio;
- impuestos del servicio;
- ampliaciones;
- reembolsos o ajustes;
- base de cálculo de la comisión;
- comisión de Rodalio;
- IVA de la comisión;
- otras regularizaciones identificadas;
- y cantidad final transferible.

Rodalio no podrá descontar cantidades genéricas, penalizaciones indeterminadas o importes que no estén vinculados a una causa económica concreta.

La compensación de otras deudas del Transportista solo podrá realizarse conforme al capítulo 12, al capítulo 19 o a una autorización contractual válida.

9.10. Información económica disponible para el Transportista

Antes de aceptar o adjudicarse un servicio, el Transportista deberá poder conocer de forma clara, directamente o mediante las condiciones económicas aplicables:

- el precio asignado al servicio;
- el porcentaje de comisión aplicable;
- la base sobre la que se calcula;
- el importe estimado de la comisión;
- los impuestos aplicables a la comisión;
- y la cantidad neta estimada que podría corresponderle.

Cuando el importe definitivo dependa de ampliaciones, cancelaciones, incidencias o ajustes posteriores, la información inicial tendrá carácter estimativo hasta el cierre económico del servicio.

Después del cierre, Rodalio pondrá a disposición del Transportista un desglose suficiente para identificar:

- la cantidad reconocida por el servicio;
- la comisión aplicada;
- los impuestos;
- las regularizaciones;
- y la cantidad transferida o pendiente de transferencia.

9.11. Ausencia de gastos ocultos

La comisión del 20 % constituirá la contraprestación económica ordinaria de Rodalio por el uso profesional de la Plataforma y los servicios asociados descritos en este capítulo.

Rodalio no aplicará al Transportista otros cargos obligatorios, cuotas recurrentes o costes adicionales que no hayan sido:

- identificados claramente;
- comunicados con anterioridad;
- incorporados válidamente al Contrato o a unas condiciones particulares;
- y, cuando proceda, aceptados conforme a los capítulos 21 y 22.

Los gastos ordinarios del proveedor de pagos que formen parte de la operativa general de Rodalio se entenderán incluidos en la comisión, salvo que una condición económica específica, clara y previamente comunicada establezca válidamente otra distribución.

Los costes excepcionales derivados de:

- chargebacks;
- datos bancarios incorrectos;
- operaciones fraudulentas;
- incumplimientos del Transportista;
- o actuaciones solicitadas específicamente por este

solo podrán repercutirse cuando estén expresamente previstos, sean reales, estén suficientemente acreditados y resulten imputables al Transportista.

9.12. Pagos externos y elusión de la comisión

El Transportista no podrá solicitar, aceptar ni recibir del Cliente pagos relacionados con un servicio originado mediante Rodalio fuera de los medios habilitados por la Plataforma.

La prohibición comprenderá:

- el precio inicial;
- ampliaciones;
- servicios adicionales;
- tiempos de espera;
- compensaciones vinculadas al traslado;
- modificaciones del recorrido;
- y cualquier otra cantidad relacionada con el servicio.

Tampoco podrá acordarse con el Cliente la cancelación formal del servicio dentro de Rodalio para continuarlo o abonarlo fuera de la Plataforma.

Los pagos externos no autorizados:

- no extinguirán la comisión que corresponda a Rodalio;
- podrán impedir la correcta gestión de pagos, facturación e incidencias;
- y podrán dar lugar a las medidas contractuales previstas en los capítulos 14 y 15.

Lo anterior no impedirá la entrega de propinas voluntarias cuando Rodalio las habilite expresamente o comunique que están permitidas.

9.13. Errores económicos

Cuando se detecte un error manifiesto en el precio, la comisión, los impuestos, la liquidación o cualquier otro elemento económico, Rodalio podrá corregirlo mediante los procedimientos previstos en este Contrato.

La corrección deberá:

- identificar la operación afectada;
- explicar el error principal;
- limitarse a la cantidad incorrectamente calculada;
- respetar los importes legítimamente devengados;
- y generar la documentación rectificativa necesaria.

Cuando el error resulte directamente imputable a Rodalio, no podrán repercutirse al Transportista costes adicionales causados exclusivamente por dicho error.

Cuando derive de datos falsos, incompletos o desactualizados facilitados por el Transportista, este responderá de las consecuencias directas y acreditadas que le sean imputables.

9.14. Modificación de las condiciones económicas

Cualquier modificación del porcentaje de comisión, de su base de cálculo o de los cargos obligatorios aplicables al Transportista deberá realizarse conforme al capítulo 21.

La modificación:

- será comunicada en soporte duradero;
- respetará el plazo de preaviso aplicable;
- explicará la condición anterior y la nueva;
- no se aplicará retroactivamente;
- y afectará únicamente a los servicios aceptados o adjudicados después de su entrada en vigor.

Las condiciones económicas de un servicio ya aceptado no podrán modificarse unilateralmente, sin perjuicio de:

- ampliaciones aceptadas;
- ajustes derivados de información incorrecta;
- incidencias;

- cancelaciones;
- errores materiales;
- y otras regularizaciones previstas en este Contrato.

Las condiciones generales aplicables a usuarios profesionales deben ser claras y accesibles, y sus modificaciones están sometidas al régimen de transparencia y preaviso correspondiente.

9.15. Obligaciones fiscales de las partes

El Transportista será responsable de:

- declarar los ingresos obtenidos por los servicios prestados;
- repercutir los impuestos que correspondan;
- mantener correctamente configurada su información fiscal;
- comprobar las facturas emitidas en su nombre;
- y cumplir las demás obligaciones tributarias derivadas de su actividad.

Rodalio será responsable de:

- emitir la factura correspondiente a su comisión;
- repercutir los impuestos aplicables a sus propios servicios;
- registrar contablemente sus ingresos;
- y cumplir las obligaciones fiscales que le correspondan como titular de la Plataforma.

La intervención de Rodalio en el cálculo, cobro, facturación o liquidación no la convierte en asesora fiscal del Transportista ni supone que asuma sus obligaciones tributarias.

9.16. Coordinación con otros capítulos

El presente capítulo establece:

- la naturaleza del modelo económico;
- el porcentaje y la base de cálculo de la comisión;
- el momento de su devengo;
- la actuación de Rodalio como agente de cobro;
- y los principios generales de deducción y transparencia económica.

Su aplicación se completará con:

- el capítulo 8, respecto de la facturación por cuenta del Transportista;
- el capítulo 10, respecto de cancelaciones e incidencias;
- el capítulo 11, respecto de autorizaciones, capturas, liquidaciones y transferencias;
- el capítulo 12, respecto de ajustes, reembolsos y compensaciones;
- el capítulo 19, respecto de chargebacks y disputas bancarias;
- el capítulo 20, respecto de la autorización de facturación;
- el capítulo 21, respecto de modificaciones contractuales;

- y el capítulo 22, respecto de aceptación y prueba electrónica.

Ninguna disposición de este capítulo permitirá retener, reducir o perder cantidades como sanción autónoma. Toda consecuencia económica deberá estar vinculada a una operación, incidencia, reembolso, deuda o regularización concreta y suficientemente identificada.

---

10. CANCELACIONES, IMPEDIMENTOS E INCIDENCIAS DEL SERVICIO

Las cancelaciones, impedimentos e incidencias relacionadas con los servicios aceptados mediante la Plataforma se gestionarán atendiendo al estado real del servicio, a la causa de la situación, a la actuación de las partes y a las pruebas disponibles.

A estos efectos, se distinguirá entre:

- solicitudes todavía no aceptadas o adjudicadas;
- servicios aceptados cuyo desplazamiento hacia el origen todavía no haya comenzado;
- servicios en los que el Transportista haya iniciado el desplazamiento o haya llegado al punto de origen;
- y servicios cuya prestación material haya comenzado.

La aceptación o adjudicación de un servicio no generará por sí sola un derecho automático e incondicionado a percibir cantidad alguna.

El derecho económico del Transportista dependerá de:

- la fase alcanzada;
- las prestaciones efectivamente realizadas;
- las ampliaciones aceptadas;
- los costes directos, necesarios y acreditados;
- la causa de la cancelación o interrupción;
- y la resolución adoptada conforme a este capítulo.

Las decisiones sobre la devolución al Cliente y sobre la cantidad que corresponda al Transportista se adoptarán separadamente.

10.1. Solicitudes no aceptadas por el Transportista

Mientras el Transportista no haya aceptado, confirmado o se haya adjudicado una solicitud:

- no tendrá obligación de ejecutarla;
- podrá rechazarla libremente;
- podrá no responder;
- y podrá permanecer desconectado o no disponible.

El rechazo, falta de respuesta o ausencia de conexión no constituirán una cancelación ni un incumplimiento contractual.

Rodalio no podrá aplicar medidas desfavorables por el mero hecho de que el Transportista:

- rechace solicitudes;
- no alcance una tasa mínima de aceptación;
- no realice un número mínimo de servicios;
- o decida no utilizar temporalmente la Plataforma.

10.2. Efectos de la aceptación o adjudicación

Cuando el Transportista acepte, confirme o se adjudique una solicitud, asumirá el compromiso de prestar el servicio conforme a:

- la información mostrada en la Plataforma;
- el precio y condiciones aplicables;
- la fecha o franja prevista;
- las ampliaciones posteriormente aceptadas;
- el presente Contrato;
- los Términos y Condiciones;
- y la normativa aplicable.

La relación contractual con el Cliente se entenderá formalizada cuando:

- el Transportista haya aceptado, confirmado o se haya adjudicado el servicio;
- y Rodalio haya comunicado al Cliente dicha aceptación junto con la identidad o razón social del Transportista.

Cuando la ejecución material corresponda a un empleado, conductor o usuario vinculado, el Transportista titular de la cuenta continuará siendo el prestador contractual y responsable frente al Cliente.

10.3. Cancelación solicitada por el Cliente antes del desplazamiento

Cuando el Cliente cancele después de la asignación, pero antes de que el Transportista haya iniciado el desplazamiento hacia el punto de origen:

- el servicio se cancelará sin coste para el Cliente;
- no se reconocerá automáticamente ninguna cantidad al Transportista;
- no se devengará comisión para Rodalio;
- y las autorizaciones de pago se liberarán o reembolsarán conforme al sistema aplicable.

La mera aceptación, adjudicación, reserva de agenda o asignación de un servicio no generará derecho automático a compensación cuando todavía no haya comenzado el desplazamiento.

Esta regla será aplicable tanto a servicios instantáneos como programados.

A estos efectos, se considerará iniciado el desplazamiento cuando:

- el Transportista active el estado operativo correspondiente;
- o existan registros objetivos que acrediten que ha comenzado a dirigirse al punto de origen.

10.4. Cancelación solicitada por el Cliente después del inicio del desplazamiento

Cuando el Cliente solicite la cancelación después de que el Transportista haya iniciado el desplazamiento o haya llegado al origen, la cancelación no generará automáticamente:

- el pago íntegro al Transportista;
- la pérdida total de su derecho económico;
- ni un reembolso concreto al Cliente.

Rodalio revisará individualmente las circunstancias y podrá reconocer al Transportista:

- la totalidad del importe correspondiente;
- una parte del importe;
- únicamente determinados costes o actuaciones;
- o ninguna cantidad.

Para resolver podrán valorarse:

- si el servicio era instantáneo o programado;
- el momento de la aceptación;
- el momento de la cancelación;
- el tiempo transcurrido;
- la distancia recorrida;
- la llegada o no al origen;
- los costes directos, necesarios, razonables y acreditados;
- la disponibilidad bloqueada para el servicio;
- la causa de la cancelación;
- la parte a la que resulte imputable;
- las comunicaciones mantenidas;
- la colaboración de las partes;
- y las pruebas disponibles.

La mera activación del desplazamiento no garantizará una cantidad mínima si existen indicios de que dicho estado fue activado incorrectamente, de manera anticipada o sin que el Transportista se estuviera dirigiendo realmente al origen.

La llegada al origen no supondrá por sí sola que haya comenzado la prestación material, pero determinará que el caso deba ser revisado individualmente.

10.5. Cancelación o imposibilidad comunicada por el Transportista antes del desplazamiento

Cuando el Transportista no pueda prestar un servicio aceptado y todavía no haya iniciado el desplazamiento, deberá:

- comunicarlo inmediatamente mediante la Plataforma;
- indicar el motivo;
- aportar las pruebas disponibles cuando resulten razonablemente necesarias;
- y colaborar en la posible reasignación.

Rodalio podrá:

- devolver el servicio instantáneo al sistema de asignación;
- devolver el servicio programado al apartado de reservas disponibles;
- buscar otro Transportista;
- informar al Cliente;
- o cancelar definitivamente la solicitud si no resulta posible atenderla.

La cancelación comunicada por el Transportista antes del desplazamiento no generará derecho automático a liquidación o compensación.

Cuando la cancelación sea imputable al Transportista, no percibirá cantidad alguna por la mera aceptación o reserva del servicio.

Una cancelación aislada y justificada no dará lugar automáticamente a medidas sobre la cuenta.

Las cancelaciones injustificadas, confirmadas y reiteradas podrán valorarse separadamente conforme a los capítulos 14 y 15.

10.6. Imposibilidad del Transportista después de iniciar el desplazamiento

Cuando la imposibilidad se produzca después de haber comenzado el desplazamiento, pero antes del inicio material de la prestación, el Transportista deberá comunicarla inmediatamente y evitar generar costes o perjuicios adicionales innecesarios.

Rodalio podrá valorar:

- la causa de la imposibilidad;
- si era previsible o evitable;
- el mantenimiento y estado del vehículo;
- la distancia y el tiempo recorridos;
- los costes acreditados;
- la posibilidad de sustitución;
- la disponibilidad de otro vehículo, empleado o usuario vinculado;
- y la posibilidad de reasignar el servicio.

Si la imposibilidad resulta imputable al Transportista, podrá acordarse que no perciba cantidad alguna.

Si deriva de una circunstancia objetiva, imprevisible y no imputable al Transportista, Rodalio podrá reconocer total o parcialmente los costes directos, necesarios y acreditados que guarden relación con el servicio.

El reconocimiento de una cantidad no será automático y deberá quedar documentado en la resolución correspondiente.

10.7. Inicio material del servicio

Se considerará que la prestación material ha comenzado cuando el Transportista o las personas que actúen bajo su cuenta hayan iniciado alguna de las actuaciones contratadas, entre ellas:

- embalaje;
- desmontaje;
- carga;
- manipulación;
- recogida;
- recepción o toma de custodia de los bienes;
- traslado;
- descarga;
- montaje;
- o cualquier otro servicio adicional contratado.

Una vez iniciada materialmente la prestación, su interrupción, abandono o imposibilidad de continuación se gestionará como incidencia y no como cancelación ordinaria.

Desde que el Transportista reciba los bienes para su transporte y hasta su entrega, responderá de ellos conforme al contrato y a la normativa aplicable. La Ley 15/2009 establece un régimen imperativo de responsabilidad del porteador por pérdida, avería y retraso durante dicho periodo.

10.8. Interrupción después del inicio material

Cuando, después del inicio material, el servicio no pueda continuar en las condiciones acordadas, el Transportista deberá:

- comunicar inmediatamente la incidencia;
- explicar la causa;
- proteger razonablemente los bienes;
- evitar su abandono;
- mantener la custodia cuando le corresponda;
- solicitar instrucciones cuando sean necesarias;
- y colaborar para completar, interrumpir, devolver, descargar, entregar o reasignar el servicio de forma segura.

El Transportista no podrá dejar los bienes:

- en la vía pública;
- en un lugar no autorizado;

- sin custodia;
- en condiciones inseguras;
- ni en poder de terceros no autorizados,

salvo que exista una instrucción válida del Cliente, una actuación de una autoridad o una causa legal que lo justifique.

Cuando no resulte posible obtener instrucciones y exista un impedimento para el transporte o la entrega, el Transportista deberá adoptar las medidas razonables exigibles para proteger los bienes y cumplir la normativa aplicable.

10.9. Consecuencias económicas de un servicio iniciado

Cuando la prestación material haya comenzado, Rodalio determinará internamente las consecuencias económicas atendiendo a:

- la parte del servicio efectivamente realizada;
- los trayectos completados;
- las tareas adicionales ejecutadas;
- el tiempo y medios empleados;
- el estado y ubicación de los bienes;
- las ampliaciones aceptadas;
- la causa de la interrupción;
- la parte a la que resulte imputable;
- la diligencia mostrada por el Transportista;
- las medidas adoptadas para proteger los bienes;
- los costes de descarga, devolución, entrega o custodia;
- y las pruebas disponibles.

La resolución podrá reconocer al Transportista:

- la totalidad de la contraprestación;
- una cantidad parcial;
- los trabajos y costes concretos acreditados;
- o ninguna cantidad cuando la falta de ejecución sea imputable a un incumplimiento grave del Transportista.

La cantidad reconocida deberá guardar relación con las prestaciones efectivamente realizadas y los costes acreditados.

No se reconocerán automáticamente:

- tarifas fijas no previstas;
- penalizaciones al Cliente;
- beneficios esperados;
- lucro cesante;
- costes genéricos;
- ni importes no vinculados al servicio concreto.

No podrán cargarse al Cliente cantidades superiores al importe autorizado y a las ampliaciones aceptadas, salvo que este acepte expresamente una nueva actuación necesaria para custodiar, descargar, devolver o entregar los bienes.

10.10. Causas no imputables a las partes

Cuando el servicio no pueda iniciarse o continuar por una circunstancia objetiva no imputable al Cliente ni al Transportista, no se aplicará una penalización contractual por el mero hecho de la cancelación o interrupción.

Podrán considerarse, según las circunstancias:

- fuerza mayor;
- accidente;
- emergencia;
- actuación de una autoridad;
- cierre de vías;
- condiciones meteorológicas graves;
- riesgo objetivo para la seguridad;
- avería imprevisible no derivada de falta de mantenimiento;
- fallo general de la Plataforma;
- o cualquier otra circunstancia inevitable que haga imposible o insegura la prestación.

Si la causa aparece antes del desplazamiento, no se reconocerá automáticamente cantidad alguna al Transportista.

Si aparece después del desplazamiento o del inicio material, podrán reconocerse:

- prestaciones efectivamente realizadas;
- trayectos completados;
- costes directos y necesarios;
- actuaciones de protección de los bienes;
- y demás conceptos acreditados y proporcionados.

Rodalio podrá asumir total o parcialmente el coste cuando la incidencia derive de su propia operativa o cuando resulte necesario para evitar un perjuicio injustificado.

10.11. Incidencias que debe comunicar el Transportista

El Transportista deberá comunicar tan pronto como resulte razonablemente posible cualquier incidencia que afecte a:

- la preparación del servicio;
- el desplazamiento al origen;
- la recogida;
- la carga;
- la ejecución de servicios adicionales;
- el traslado;
- la descarga;

- la entrega;
- o la finalización.

Deberá comunicar, entre otras circunstancias:

- ausencia o falta de respuesta del Cliente;
- dirección incorrecta o incompleta;
- imposibilidad o dificultad relevante de acceso;
- diferencias sustanciales entre la carga declarada y la real;
- objetos adicionales;
- mayor volumen o peso;
- necesidad de servicios no contratados;
- desacuerdo sobre ampliaciones;
- bienes ilegales, peligrosos, prohibidos o no declarados;
- imposibilidad de ejecutar el servicio de manera segura;
- avería;
- accidente;
- emergencia;
- daños o pérdidas;
- retrasos relevantes;
- falta de colaboración del Cliente;
- o cualquier circunstancia que altere significativamente la prestación.

La comunicación deberá ser:

- veraz;
- clara;
- suficientemente detallada;
- y realizada mediante el canal habilitado.

10.12. Pruebas y documentación

Cuando resulte necesario para resolver una incidencia, el Transportista deberá aportar las pruebas que tenga razonablemente disponibles.

Podrán solicitarse:

- fotografías;
- documentos;
- justificantes;
- comunicaciones;
- presupuestos;
- partes de accidente o siniestro;
- información sobre el vehículo;
- datos sobre el estado de los bienes;
- comprobantes de gastos;
- o cualquier otra evidencia directamente relacionada con el servicio.

El Transportista deberá evitar:

- manipular las pruebas;
- aportar información falsa;
- ocultar hechos relevantes;
- incluir datos personales innecesarios;
- o presentar documentación ajena al servicio.

Los vídeos únicamente deberán remitirse cuando Rodalio los solicite o autorice expresamente y mediante el canal indicado.

La ausencia de una prueba concreta no determinará automáticamente la pérdida del derecho económico del Transportista, pero Rodalio podrá resolver con la información disponible.

10.13. Gestión de la incidencia por Rodalio

Rodalio podrá abrir un expediente y analizar la información directamente relacionada con el servicio.

Podrá revisar:

- la solicitud y las condiciones aceptadas;
- las fechas y horas registradas;
- la aceptación y asignación;
- el inicio del desplazamiento;
- la llegada al origen;
- el inicio y finalización material;
- los datos operativos y de ubicación que continúen disponibles;
- las comunicaciones relacionadas;
- las ampliaciones solicitadas y aceptadas;
- las fotografías y documentos aportados;
- las autorizaciones, capturas y reembolsos;
- y la información facilitada por el proveedor de pagos.

Rodalio podrá solicitar aclaraciones o pruebas adicionales y conceder un plazo razonable para responder.

La falta de respuesta de una parte:

- no implicará automáticamente que la otra tenga razón;
- pero permitirá resolver el expediente con la información disponible.

Cada incidencia se resolverá principalmente atendiendo a los hechos y pruebas del servicio concreto.

Rodalio no utilizará automáticamente:

- el historial general del Transportista;
- cancelaciones anteriores;
- incidencias anteriores;
- reclamaciones anteriores;

- valoraciones;
- ni métricas de comportamiento

para determinar el resultado económico de una incidencia concreta.

Los incumplimientos anteriores confirmados únicamente podrán analizarse separadamente para valorar la existencia de una conducta reiterada a efectos de los capítulos 14 y 15.

10.14. Medidas temporales durante la revisión

Mientras una incidencia esté pendiente, Rodalio podrá adoptar medidas temporales, necesarias y proporcionadas para:

- proteger los bienes;
- preservar las pruebas;
- evitar nuevos perjuicios;
- mantener los fondos vinculados a la operación;
- y permitir el análisis del caso.

Podrá, cuando corresponda:

- mantener o liberar una autorización;
- aplazar una captura;
- mantener temporalmente pendiente la transferencia;
- bloquear el importe directamente afectado;
- coordinar una entrega, devolución, descarga o custodia;
- preservar comunicaciones y documentos;
- limitar actuaciones sobre el servicio;
- o adoptar una medida cautelar sobre la cuenta conforme a los capítulos 14 y 15.

Estas medidas:

- tendrán carácter provisional;
- no constituirán una sanción;
- no implicarán una atribución definitiva de responsabilidad;
- se limitarán al servicio e importe afectados siempre que resulte posible;
- y se mantendrán únicamente durante el tiempo necesario.

La apertura de una incidencia no permitirá bloquear indiscriminadamente todas las liquidaciones del Transportista.

10.15. Resolución económica

Rodalio resolverá individualmente las consecuencias internas de cada cancelación, interrupción o incidencia.

La resolución podrá determinar:

- la cantidad que el Cliente debe soportar;

- el reembolso total o parcial al Cliente;
- la cantidad reconocida al Transportista;
- la reducción o ausencia de liquidación;
- la comisión definitiva de Rodalio;
- la parte del coste imputable al Transportista;
- la parte asumida por Rodalio;
- y las rectificaciones documentales necesarias.

La decisión sobre el reembolso al Cliente será independiente de la cantidad reconocida al Transportista.

En consecuencia, Rodalio podrá resolver que:

- el Cliente reciba un reembolso y se reduzca la liquidación del Transportista;
- el Cliente reciba un reembolso y el Transportista mantenga total o parcialmente la cantidad reconocida;
- el Cliente no reciba reembolso y el Transportista cobre la cantidad correspondiente;
- o el coste sea distribuido de otra forma justificada.

Cuando Rodalio decida asumir un coste, podrá utilizar sus propios fondos para:

- reembolsar al Cliente;
- mantener la cantidad reconocida al Transportista;
- o cubrir la diferencia resultante.

Ninguna reducción, reembolso o ajuste podrá aplicarse como sanción autónoma.

10.16. Comunicación de la resolución

Rodalio comunicará al Transportista:

- el resultado de la revisión;
- los hechos principales considerados;
- las pruebas relevantes;
- los criterios aplicados;
- la cantidad reconocida;
- la comisión aplicable;
- los ajustes o compensaciones;
- la repercusión económica, cuando exista;
- y el estado de la liquidación.

Cuando se repercuta una cantidad al Transportista, la comunicación deberá identificar:

- la operación afectada;
- la causa;
- el importe;
- y el mecanismo mediante el cual se aplicará.

El Transportista podrá aportar aclaraciones y solicitar la revisión de la resolución mediante los canales indicados.

La solicitud de revisión no suspenderá automáticamente la resolución cuando la transferencia o el reembolso ya hayan sido ejecutados, sin perjuicio de las regularizaciones posteriores que puedan proceder.

10.17. Reclamaciones posteriores a la finalización

Una vez finalizado el servicio, el Cliente dispondrá de la ventana interna de reclamación establecida en los Términos y Condiciones.

Cuando una incidencia con posibles consecuencias económicas sea presentada dentro de dicha ventana:

- la transferencia al Transportista podrá permanecer pendiente;
- Rodalio abrirá o vinculará el expediente correspondiente;
- y la liquidación se ejecutará después de la resolución.

Las reclamaciones presentadas fuera de la ventana interna:

- no bloquearán automáticamente una liquidación todavía pendiente;
- no revertirán automáticamente una transferencia ya realizada;
- y no generarán por sí solas una obligación de reintegro.

Rodalio podrá revisarlas excepcionalmente cuando existan:

- daños ocultos;
- fraude;
- errores evidentes;
- requerimientos de autoridades;
- disputas bancarias;
- circunstancias de fuerza mayor;
- o derechos legales que deban respetarse.

La ventana interna de Rodalio no sustituirá ni reducirá los plazos, reservas, acciones o derechos que resulten legalmente aplicables entre el Cliente y el Transportista.

La legislación sobre transporte contempla plazos específicos para comunicar reservas por pérdidas, averías y retrasos; en las mudanzas también existe un régimen particular y obligaciones de información al consumidor.

10.18. Naturaleza de la intervención de Rodalio

La intervención de Rodalio tendrá carácter contractual, operativo e interno dentro de la Plataforma.

Rodalio podrá decidir sobre:

- estados del servicio;

- continuidad o interrupción;
- reasignaciones;
- reembolsos;
- cantidades pendientes de transferencia;
- distribución interna del coste;
- documentación económica;
- y medidas temporales sobre la operación.

Esta intervención no convierte a Rodalio en:

- porteador;
- empresa de mudanzas;
- prestador material del servicio;
- aseguradora;
- órgano arbitral;
- autoridad administrativa;
- ni órgano judicial.

La decisión interna de Rodalio no impedirá que:

- el Cliente reclame directamente al Transportista;
- el Transportista ejercite sus derechos frente al Cliente;
- cualquiera de las partes reclame frente a Rodalio por sus propias obligaciones;
- intervenga una aseguradora;
- o se acuda a autoridades y tribunales.

10.19. Registro y trazabilidad

Rodalio podrá conservar los registros necesarios para acreditar:

- el servicio;
- las partes intervinientes;
- los estados operativos;
- las fechas y horas relevantes;
- el inicio del desplazamiento;
- la llegada al origen;
- el inicio y finalización material;
- la incidencia comunicada;
- las pruebas aportadas;
- las actuaciones de soporte;
- la resolución;
- y las consecuencias económicas.

La conservación se realizará únicamente durante el tiempo necesario para:

- gestionar el servicio;
- resolver reclamaciones;
- atender chargebacks;
- cumplir obligaciones legales, fiscales o contables;
- prevenir fraude;

- y formular, ejercer o defender derechos.

10.20. Coordinación con otros capítulos

El presente capítulo se completará con:

- el capítulo 9, respecto del sistema económico y la comisión;
- el capítulo 11, respecto de autorizaciones, capturas, ventana de reclamación y liquidaciones;
- el capítulo 12, respecto de ajustes, compensaciones y reembolsos;
- el capítulo 13, respecto de seguros y siniestros;
- los capítulos 14 y 15, respecto de medidas sobre la cuenta;
- el capítulo 18, respecto de conservación documental;
- y el capítulo 19, respecto de chargebacks y disputas bancarias.

Cuando exista contradicción entre una decisión económica y una medida sobre la cuenta, ambas deberán tratarse separadamente:

- la consecuencia económica se vinculará al servicio y perjuicio concretos;
- y la medida sobre la cuenta se basará en las causas y garantías de los capítulos 14 y 15.

---

11. AUTORIZACIÓN, CAPTURA, LIQUIDACIÓN Y TRANSFERENCIA DE FONDOS

Los pagos correspondientes a los servicios gestionados mediante la Plataforma serán procesados a través de los proveedores de servicios de pago integrados por Rodalio.

Rodalio actuará como agente de cobro en nombre y por cuenta del Transportista respecto de las cantidades abonadas por los Clientes por los servicios contratados, sin perjuicio de:

- la comisión de Rodalio;
- los impuestos aplicables;
- los reembolsos;
- las rectificaciones;
- los chargebacks;
- y los demás ajustes económicos expresamente regulados en este Contrato.

Con carácter general, el ciclo económico de un servicio comprenderá las siguientes fases:

1. autorización o retención inicial del importe;
2. autorizaciones adicionales por ampliaciones aceptadas, cuando existan;
3. captura del importe al finalizar o resolver económicamente el servicio;
4. mantenimiento de los fondos pendientes de transferencia durante la ventana de reclamación;
5. determinación de la cantidad final correspondiente al Transportista;

6. y transferencia, reembolso, liberación o regularización de los importes.

La mera aceptación o adjudicación de un servicio no supondrá que el importe haya sido cobrado definitivamente ni que el Transportista tenga derecho inmediato a recibirlo.

11.1. Proveedor de servicios de pago

Rodalio podrá utilizar Stripe u otros proveedores externos especializados para gestionar:

- la validación del método de pago del Cliente;
- las autorizaciones y retenciones;
- la captura del importe;
- la liberación de fondos;
- los reembolsos;
- la verificación de la identidad y cuenta de pago del Transportista;
- las transferencias;
- la prevención del fraude;
- y las disputas bancarias o chargebacks.

El Transportista reconoce que determinadas operaciones dependerán también de:

- las condiciones técnicas del proveedor de pagos;
- las redes de tarjetas;
- las entidades bancarias;
- los procesos de verificación de identidad;
- los controles de prevención del blanqueo de capitales;
- y los plazos de disponibilidad bancaria.

Rodalio no responderá de retrasos o bloqueos imputables exclusivamente a dichos terceros, sin perjuicio de su obligación de realizar las gestiones razonables que estén dentro de su ámbito de control.

11.2. Cuenta de pagos del Transportista

Para recibir transferencias, el Transportista deberá completar correctamente el proceso de alta y verificación requerido por Rodalio y por el proveedor de pagos.

El Transportista deberá facilitar y mantener actualizados:

- su identidad o razón social;
- sus datos fiscales;
- la titularidad de la cuenta bancaria;
- los datos de pago o liquidación;
- la documentación de representación, cuando proceda;
- y cualquier información necesaria para cumplir las verificaciones legales o técnicas aplicables.

La cuenta bancaria o de pago deberá:

- pertenecer al Transportista o estar válidamente vinculada a él;

- ser apta para recibir las transferencias;
- y coincidir con la identidad profesional verificada, salvo que exista una justificación válida aceptada por el proveedor de pagos.

La falta de verificación podrá impedir temporalmente las transferencias, pero no supondrá la pérdida automática de las cantidades legítimamente reconocidas al Transportista.

11.3. Autorización inicial del Cliente

Cuando el Cliente confirme una solicitud, Rodalio podrá solicitar una autorización por el importe total mostrado.

La autorización podrá consistir en:

- validación del método de pago;
- preautorización;
- retención temporal de fondos;
- autorización para una captura posterior;
- o cualquier mecanismo equivalente admitido por el proveedor de pagos.

La autorización inicial:

- no constituye necesariamente el cobro definitivo;
- no supone que el servicio haya comenzado;
- no garantiza que exista un Transportista disponible;
- y no genera por sí sola un derecho de liquidación a favor del Transportista.

El importe podrá aparecer temporalmente como retenido, pendiente o no disponible en la cuenta del Cliente sin haber sido todavía capturado definitivamente.

11.4. Autorizaciones correspondientes a ampliaciones

Cuando el Cliente acepte una ampliación, servicio adicional o modificación económica, Rodalio podrá generar una nueva autorización por el importe correspondiente.

La autorización adicional podrá gestionarse separadamente de la inicial y estará sujeta a sus propios estados, límites y plazos técnicos.

El Transportista no podrá exigir la captura o liquidación de una ampliación que no haya sido aceptada mediante el mecanismo habilitado por Rodalio.

Cuando el servicio finalice o sea resuelto económicamente, Rodalio podrá:

- capturar la ampliación aceptada;
- liberar la autorización adicional;
- capturar únicamente una parte;
- o reembolsar el importe cuando no proceda mantenerlo cobrado.

11.5. Autorizaciones próximas a caducar en servicios programados

Las autorizaciones de pago tienen una vigencia limitada conforme a las reglas del proveedor de pagos.

Cuando un servicio programado permanezca pendiente de asignación y su autorización esté próxima a caducar, Rodalio podrá:

- suspender temporalmente su publicación o búsqueda;
- informar al Cliente de la situación;
- y solicitarle que confirme si desea continuar o cancelar la solicitud.

Si el Cliente confirma que desea continuar, Rodalio podrá capturar preventivamente el importe antes de que caduque la autorización.

La captura preventiva:

- no supondrá que el servicio haya comenzado;
- no implicará que haya sido prestado;
- no generará por sí sola un derecho económico definitivo para el Transportista;
- no eliminará los derechos de cancelación del Cliente;
- y no dará lugar a una transferencia inmediata al Transportista.

Cuando el Cliente decida cancelar o no responda dentro del plazo habilitado, Rodalio podrá cancelar la solicitud y:

- liberar la autorización, si todavía estuviera vigente;
- o reembolsar íntegramente el importe capturado.

Cuando se haya realizado una captura preventiva, no se realizará una segunda captura del mismo importe al finalizar el servicio.

11.6. Captura ordinaria del pago

Con carácter general, el pago será capturado cuando el servicio conste como entregado, finalizado o completado en la Plataforma.

La captura podrá comprender:

- el importe inicial autorizado;
- las ampliaciones aceptadas;
- los servicios adicionales contratados;
- y los demás conceptos válidamente incorporados al servicio.

La captura podrá realizarse total o parcialmente cuando un servicio haya sido cancelado o interrumpido y la resolución adoptada conforme al capítulo 10 determine que el Cliente debe asumir alguna cantidad.

En estos casos, Rodalio podrá:

- capturar únicamente la cantidad procedente;
- capturar el importe y ejecutar posteriormente el reembolso correspondiente;

- liberar las cantidades que no deban cobrarse;
- o combinar dichas operaciones cuando existan varias autorizaciones.

No se capturarán cantidades superiores a las autorizadas y aceptadas por el Cliente, salvo que este acepte expresamente una actuación adicional conforme al capítulo 10.

11.7. Diferencia entre captura y transferencia

La captura del pago supone el cobro efectivo del importe al Cliente, pero no implica su transferencia inmediata al Transportista.

Tras la captura, Rodalio deberá determinar:

- el importe final facturable al Cliente;
- la cantidad reconocida al Transportista;
- la comisión correspondiente a Rodalio;
- los impuestos aplicables;
- los posibles reembolsos;
- y cualquier ajuste vinculado al servicio.

El importe reconocido al Transportista permanecerá pendiente de transferencia durante la ventana de reclamación regulada en el apartado siguiente.

El mantenimiento temporal de los fondos:

- no convertirá a Rodalio en propietaria de la cantidad correspondiente al Transportista;
- no supondrá una sanción;
- no determinará responsabilidad;
- y formará parte del funcionamiento ordinario del sistema de pagos.

11.8. Ventana de reclamación de cinco días

Después de la finalización del servicio, se abrirá una ventana interna de reclamación de **cinco días naturales**.

Durante este periodo:

- el Cliente podrá presentar una incidencia relacionada con el servicio;
- los fondos permanecerán pendientes de transferencia al Transportista;
- Rodalio podrá mantener registrados los importes correspondientes al servicio y a su comisión;
- y podrán realizarse las actuaciones necesarias para resolver una reclamación presentada dentro de plazo.

El plazo comenzará desde el momento en que el servicio conste como finalizado en la Plataforma.

Cuando exista un error técnico o discrepancia acreditada sobre el momento de finalización, Rodalio podrá corregir su cómputo conforme a los registros disponibles.

La existencia de esta ventana interna no reducirá los derechos, reservas, acciones o plazos legales que puedan corresponder al Cliente o al Transportista.

11.9. Incidencias presentadas dentro de la ventana

Cuando el Cliente presente dentro de los cinco días una incidencia que pueda afectar al resultado económico del servicio, la transferencia del importe afectado quedará pendiente hasta la resolución del expediente.

Rodalio podrá:

- bloquear total o parcialmente la cantidad vinculada a la incidencia;
- solicitar información y pruebas;
- determinar el reembolso que corresponda al Cliente;
- determinar la cantidad reconocida al Transportista;
- recalcular la comisión;
- y ejecutar las rectificaciones necesarias.

Cuando existan varias incidencias presentadas dentro del plazo, la transferencia podrá permanecer pendiente hasta que se resuelva la última que tenga posibles consecuencias económicas.

El bloqueo deberá:

- tener carácter temporal;
- limitarse al importe afectado siempre que sea posible;
- no constituir una sanción;
- y levantarse o ejecutarse cuando se resuelva la incidencia.

La mera apertura de una incidencia no permitirá bloquear indiscriminadamente fondos correspondientes a otros servicios no relacionados.

11.10. Reclamaciones presentadas fuera de la ventana

Las reclamaciones comunicadas después de transcurrir los cinco días:

- no bloquearán automáticamente una transferencia todavía pendiente;
- no revertirán automáticamente una transferencia ya ejecutada;
- no generarán por sí solas un reembolso;
- y no determinarán automáticamente una deuda del Transportista.

Rodalio podrá revisar excepcionalmente una reclamación posterior cuando existan:

- daños ocultos;
- indicios de fraude;
- errores evidentes de pago o facturación;
- requerimientos de autoridades;
- disputas bancarias;
- circunstancias de fuerza mayor;
- o derechos legales que deban respetarse.

Cuando el importe ya haya sido transferido, cualquier regularización posterior deberá basarse en una causa concreta y se gestionará conforme a los capítulos 12 y 19.

11.11. Requisitos para la transferencia al Transportista

Rodalio ordenará, con carácter general, la transferencia al Transportista cuando concurran las siguientes circunstancias:

- el servicio haya finalizado;
- el pago correspondiente haya sido capturado;
- haya transcurrido la ventana de cinco días;
- no exista ninguna incidencia presentada dentro del plazo que continúe pendiente;
- se haya determinado la cantidad final correspondiente al Transportista;
- se haya calculado la comisión de Rodalio;
- la cuenta de pago del Transportista esté correctamente verificada;
- y no exista una causa legal, bancaria, fiscal o técnica concreta que impida la transferencia.

Cuando exista una incidencia presentada dentro del plazo, la transferencia se ejecutará después de su resolución y por la cantidad resultante.

La cantidad transferible será la reconocida al Transportista una vez aplicados:

- la comisión de Rodalio;
- el IVA correspondiente a dicha comisión;
- los reembolsos imputables al Transportista;
- las rectificaciones vinculadas al servicio;
- y los demás ajustes concretos previstos en el Contrato.

11.12. Plazos de transferencia

Rodalio ordenará las transferencias conforme a la operativa técnica habilitada en cada momento.

El Transportista reconoce que la llegada efectiva de los fondos a su cuenta bancaria puede depender de:

- la disponibilidad del saldo en el proveedor de pagos;
- los procesos de verificación;
- los días hábiles bancarios;
- la entidad financiera receptora;
- los horarios de procesamiento;
- y otras circunstancias técnicas ajenas al control directo de Rodalio.

La finalización de la ventana de reclamación no garantiza que los fondos sean recibidos de forma inmediata en la cuenta bancaria.

Rodalio no podrá retrasar injustificadamente una transferencia cuando se cumplan todos los requisitos y no exista una causa concreta que lo impida.

11.13. Información mostrada en la billetera

La Plataforma podrá mostrar al Transportista cantidades con estados como:

- estimadas;
- autorizadas;
- capturadas;
- pendientes;
- bloqueadas;
- disponibles;
- en transferencia;
- transferidas;
- reembolsadas;
- o regularizadas.

Las cantidades mostradas antes del cierre económico definitivo tendrán carácter provisional o informativo.

El saldo que aparezca como disponible no se considerará ingresado en la cuenta bancaria hasta que la transferencia haya sido efectivamente procesada.

Rodalio procurará que el Transportista pueda identificar:

- el servicio asociado;
- el importe reconocido;
- la comisión;
- los impuestos;
- los ajustes aplicados;
- el estado de la transferencia;
- y la fecha de las principales operaciones.

11.14. Fallos de transferencia y datos bancarios incorrectos

Cuando una transferencia no pueda ejecutarse por datos incorrectos, cuenta cerrada, rechazo bancario, falta de verificación u otra incidencia, Rodalio podrá mantener pendiente el importe hasta que el problema sea subsanado.

Rodalio informará al Transportista cuando tenga conocimiento de la incidencia y podrá solicitar:

- actualización de los datos bancarios;
- verificación adicional;
- documentación de titularidad;
- o cumplimiento de requisitos del proveedor de pagos.

El Transportista será responsable de mantener correctamente configurada su información de cobro.

Los costes externos reales y acreditados causados exclusivamente por datos incorrectos proporcionados por el Transportista podrán repercutirse únicamente cuando estén previstos y resulten directamente imputables a este.

No podrá declararse perdido o abandonado un saldo por una mera imposibilidad temporal de transferencia.

11.15. Correcciones posteriores a una transferencia

La ejecución de una transferencia no impedirá que posteriormente puedan producirse ajustes cuando exista:

- un chargeback;
- una devolución bancaria forzosa;
- un error material;
- una duplicidad;
- una factura rectificativa;
- un fraude acreditado;
- o una resolución posterior legalmente procedente.

La regularización no podrá basarse en una decisión genérica ni en la mera existencia de una reclamación tardía.

Rodalio deberá identificar:

- la operación afectada;
- la causa de la corrección;
- el importe;
- y el mecanismo utilizado para regularizarlo.

Los ajustes y compensaciones posteriores se regirán por el capítulo 12 y las disputas bancarias por el capítulo 19.

11.16. Registros económicos

Rodalio podrá conservar los registros necesarios para acreditar:

- las autorizaciones;
- las capturas;
- las liberaciones;
- los reembolsos;
- los importes pendientes;
- las transferencias;
- las incidencias que hayan afectado al pago;
- la comisión aplicada;
- los ajustes y regularizaciones;
- y los identificadores del proveedor de pagos.

Estos registros podrán utilizarse para:

- gestionar la relación contractual;
- emitir y rectificar facturas;
- responder a reclamaciones;
- atender chargebacks;
- cumplir obligaciones fiscales o contables;
- prevenir fraude;
- y formular, ejercer o defender derechos.

Su conservación se realizará conforme al capítulo 18 y a la Política de Privacidad.

11.17. Separación respecto de las medidas sobre la cuenta

La restricción, suspensión o resolución de la cuenta del Transportista no supondrá automáticamente:

- la pérdida de cantidades legítimamente devengadas;
- el bloqueo de todas sus liquidaciones;
- la reducción de los importes reconocidos;
- ni la apropiación de fondos por Rodalio.

Los fondos únicamente podrán mantenerse pendientes cuando exista una causa económica concreta, como:

- una incidencia presentada dentro de plazo;
- una disputa bancaria;
- un error de pago;
- una verificación necesaria;
- una obligación legal;
- o una regularización directamente vinculada a la operación.

Las medidas sobre la cuenta se regirán por los capítulos 14 y 15, mientras que las consecuencias económicas se regirán por los capítulos 9 a 12 y 19.

---

12. AJUSTES ECONÓMICOS, REEMBOLSOS, COMPENSACIONES Y REGULARIZACIONES

Los importes vinculados a los servicios gestionados mediante la Plataforma podrán ser objeto de ajuste cuando exista una causa económica concreta derivada de:

- una cancelación;
- una interrupción;
- una incidencia;
- una ampliación;
- un reembolso;
- un error material;
- una rectificación de facturación;
- un chargeback;
- una devolución bancaria;

- un pago duplicado;
- una actuación fraudulenta acreditada;
- o cualquier otra circunstancia expresamente regulada en este Contrato.

Todo ajuste deberá:

- estar vinculado a una operación o deuda identificada;
- guardar relación con los hechos acreditados;
- ser proporcional;
- limitarse a la cantidad afectada;
- quedar documentado;
- y comunicarse al Transportista.

Los ajustes económicos no tendrán naturaleza sancionadora y no podrán utilizarse para imponer multas, penalizaciones genéricas o pérdidas automáticas de liquidaciones.

La resolución sobre el reembolso al Cliente y la resolución sobre la cantidad correspondiente al Transportista se adoptarán separadamente.

12.1. Principios aplicables

La gestión de los ajustes económicos se regirá por los siguientes principios:

- análisis individualizado de cada servicio;
- identificación de la causa económica;
- relación causal entre los hechos y el importe ajustado;
- proporcionalidad;
- utilización de las pruebas disponibles;
- separación entre reembolsos, liquidaciones y medidas sobre la cuenta;
- ausencia de enriquecimiento injustificado;
- prohibición de duplicidad de cobros o recuperaciones;
- trazabilidad de las operaciones;
- derecho del Transportista a conocer la resolución;
- y posibilidad de solicitar su revisión.

La existencia de una reclamación o incidencia no supondrá automáticamente:

- que el Cliente tenga derecho a reembolso;
- que el Transportista deba soportar el coste;
- que Rodalio deba asumirlo;
- ni que deba reducirse o bloquearse cualquier cantidad.

12.2. Supuestos que pueden dar lugar a un ajuste

Podrán dar lugar a una revisión económica:

- la cancelación del servicio en cualquiera de las fases reguladas en el capítulo 10;
- la interrupción después del inicio del desplazamiento;
- la interrupción después del inicio material;
- la prestación parcial;

- la ejecución incompleta o defectuosa;
- la existencia de diferencias entre la información declarada y la realidad del servicio;
- las ampliaciones aceptadas;
- el rechazo, anulación o modificación de una ampliación;
- la existencia de daños, pérdidas, retrasos o incumplimientos acreditados;
- un reembolso total o parcial al Cliente;
- un error en el precio;
- un error en la comisión;
- un error en los impuestos;
- una captura duplicada;
- una transferencia incorrecta;
- una factura o liquidación errónea;
- una disputa bancaria o chargeback;
- una resolución judicial, administrativa o del proveedor de pagos;
- un fraude acreditado;
- o cualquier otra causa económica expresamente prevista en el Contrato.

La mera afectación a la reputación de Rodalio, la presentación de una reclamación aislada o la adopción de una medida sobre la cuenta no constituirán por sí solas una causa económica de ajuste.

12.3. Tipos de actuaciones económicas

Según las circunstancias, Rodalio podrá:

- liberar total o parcialmente una autorización;
- capturar únicamente una parte del importe autorizado;
- ejecutar un reembolso total o parcial al Cliente;
- aumentar o reducir la cantidad reconocida al Transportista;
- mantener temporalmente pendiente el importe directamente afectado;
- transferir la parte no afectada;
- recalcular la comisión de Rodalio;
- emitir o facilitar una factura rectificativa;
- corregir una liquidación;
- documentar una compensación asumida por Rodalio;
- regularizar un pago duplicado o incorrecto;
- compensar una deuda concreta con una futura liquidación conforme a este capítulo;
- o solicitar el reintegro de una cantidad indebidamente percibida.

Ninguna de estas actuaciones podrá aplicarse como castigo autónomo por un incumplimiento contractual.

Las medidas sobre la cuenta se regirán separadamente por los capítulos 14 y 15.

12.4. Reembolsos al Cliente

Los reembolsos al Cliente se determinarán conforme al capítulo 10 y podrán consistir en:

- reembolso íntegro;
- reembolso parcial;
- o ausencia de reembolso.

El reembolso podrá afectar:

- al precio inicial;
- a una ampliación;
- a un servicio adicional;
- a una parte concreta de la prestación;
- o a la totalidad de la operación.

La concesión de un reembolso no implicará automáticamente:

- el reconocimiento de responsabilidad del Transportista;
- la reducción de su liquidación;
- la devolución de su contraprestación;
- ni la existencia de un incumplimiento.

Rodalio ejecutará el reembolso mediante el proveedor de pagos utilizado en la operación.

La disponibilidad efectiva de los fondos para el Cliente dependerá de:

- el medio de pago;
- la entidad bancaria;
- el proveedor de pagos;
- y sus respectivos plazos técnicos.

Salvo que Rodalio acuerde una compensación independiente con sus propios fondos, el reembolso no excederá de la cantidad efectivamente pagada por el Cliente.

12.5. Cantidad reconocida al Transportista

La cantidad correspondiente al Transportista se determinará atendiendo a:

- la parte del servicio realizada;
- las ampliaciones aceptadas;
- los trabajos efectivamente ejecutados;
- el desplazamiento efectuado;
- los costes directos, necesarios y acreditados;
- la causa de la cancelación o incidencia;
- la parte a la que resulte imputable;
- la diligencia mostrada;
- las medidas adoptadas para proteger los bienes;
- y las pruebas disponibles.

Según el resultado, podrá reconocerse:

- la totalidad del importe;

- una cantidad parcial;
- determinados trabajos o costes;
- o ninguna cantidad.

La mera aceptación o adjudicación de un servicio no generará por sí sola un derecho económico definitivo.

El importe reconocido al Transportista deberá estar vinculado a una contraprestación, actuación o coste identificable y no podrá basarse en:

- beneficios esperados;
- lucro cesante;
- tarifas no previstas;
- daños reputacionales;
- penalizaciones al Cliente;
- o importes arbitrarios.

12.6. Separación entre reembolso y liquidación

La devolución al Cliente y la cantidad correspondiente al Transportista constituyen decisiones independientes.

En consecuencia, Rodalio podrá determinar que:

- el Cliente reciba un reembolso y se reduzca la cantidad correspondiente al Transportista;
- el Cliente reciba un reembolso sin reducir la cantidad reconocida al Transportista;
- el Cliente reciba un reembolso parcial y el Transportista mantenga total o parcialmente su contraprestación;
- el Cliente no reciba reembolso y el Transportista perciba la cantidad reconocida;
- o el coste se distribuya entre Rodalio y el Transportista conforme a las circunstancias.

Un reembolso íntegro al Cliente podrá coexistir con una liquidación total o parcial al Transportista cuando Rodalio determine que debe asumir el coste con sus propios fondos.

12.7. Imputación económica al Transportista

El Transportista únicamente soportará total o parcialmente un reembolso, coste o regularización cuando exista una causa directamente imputable a:

- su propia actuación u omisión;
- sus empleados;
- sus conductores;
- sus usuarios vinculados;
- sus colaboradores;
- el vehículo utilizado;
- los medios aportados;

- o el incumplimiento de una obligación que le corresponda.

Podrán justificar una imputación al Transportista, entre otros supuestos:

- incumplimiento acreditado del servicio;
- abandono injustificado;
- daño o pérdida imputable;
- actuación negligente;
- falsedad o manipulación;
- utilización de un vehículo no autorizado;
- cobro externo;
- fraude;
- documentación incorrecta proporcionada conscientemente;
- o incumplimiento de una obligación legal necesaria para prestar el servicio.

La repercusión deberá limitarse a:

- el perjuicio real;
- la cantidad reembolsada vinculada al incumplimiento;
- los costes externos directamente asociados;
- y las demás cantidades concretas y acreditadas que resulten imputables.

No podrán repercutirse:

- costes generales de funcionamiento de Rodalio;
- daños reputacionales indeterminados;
- costes internos no acreditados;
- pérdidas hipotéticas;
- importes punitivos;
- ni cantidades provocadas exclusivamente por una actuación imputable a Rodalio.

Cuando Rodalio haya contribuido a causar el perjuicio, la cantidad imputada al Transportista deberá reducirse conforme a dicha contribución.

12.8. Costes asumidos por Rodalio

Rodalio podrá asumir total o parcialmente el coste de una resolución cuando:

- la incidencia derive de un error de la Plataforma;
- exista una actuación directamente imputable a Rodalio;
- no resulte acreditada la responsabilidad del Transportista;
- exista responsabilidad compartida;
- el reembolso responda a una decisión comercial o de atención al Cliente;
- se pretenda evitar un perjuicio injustificado a alguna de las partes;
- o Rodalio considere razonable soportar voluntariamente la diferencia.

Cuando Rodalio asuma un coste, podrá:

- reembolsar al Cliente con fondos propios;

- mantener la cantidad reconocida al Transportista;
- cubrir parcialmente una reducción;
- renunciar total o parcialmente a su comisión;
- o realizar una compensación independiente.

La asunción de un coste por Rodalio:

- no constituirá automáticamente reconocimiento de responsabilidad;
- no generará un derecho adquirido para otros casos;
- y no obligará a aplicar el mismo resultado a servicios futuros.

La resolución deberá identificar si la cantidad abonada al Transportista tiene la consideración de:

- contraprestación por el servicio;
- compensación contractual;
- corrección de una liquidación;
- o abono independiente asumido por Rodalio.

12.9. Efectos sobre la comisión

La comisión de Rodalio se ajustará conforme al capítulo 9.

Cuando se modifique la base imponible final reconocida al Transportista:

- la comisión se recalculará;
- se aumentará;
- se reducirá;
- o se anulará

en la misma medida que corresponda conforme a su base de cálculo.

Cuando Rodalio reembolse al Cliente con sus propios fondos y mantenga íntegra la cantidad reconocida al Transportista, la base de cálculo de la comisión no se modificará automáticamente.

En ese supuesto, Rodalio podrá:

- mantener la comisión;
- reducirla;
- o renunciar a ella,

según lo que indique expresamente la resolución económica.

Cuando la comisión ya haya sido facturada y posteriormente deba modificarse, Rodalio emitirá la factura rectificativa correspondiente.

12.10. Ajustes antes de la transferencia

Cuando el importe todavía no haya sido transferido al Transportista, Rodalio podrá ejecutar el ajuste directamente sobre la cantidad pendiente.

Podrá:

- reducir la cantidad transferible;
- aumentar la cantidad reconocida;
- liberar la parte no afectada;
- mantener temporalmente pendiente la parte en revisión;
- recalcular la comisión;
- y emitir la documentación económica correspondiente.

El bloqueo deberá limitarse al servicio y al importe afectados siempre que resulte posible.

La existencia de una incidencia sobre un servicio no permitirá mantener pendientes las cantidades correspondientes a otros servicios no relacionados, salvo que exista:

- una deuda vencida, líquida y exigible;
- un chargeback;
- un fraude vinculado a varias operaciones;
- un requerimiento del proveedor de pagos;
- una obligación legal;
- o una causa expresamente regulada en este Contrato.

12.11. Ajustes posteriores a la transferencia

La transferencia de un importe no impedirá realizar una regularización posterior cuando exista:

- un chargeback;
- una devolución bancaria forzosa;
- una duplicidad;
- un error material;
- un pago superior al debido;
- una factura rectificativa;
- un fraude acreditado;
- una resolución judicial o administrativa;
- o cualquier otra causa posterior expresamente prevista en el Contrato.

Una reclamación presentada fuera de la ventana de cinco días no permitirá, por sí sola:

- revertir la transferencia;
- generar una deuda del Transportista;
- o compensar importes futuros.

Antes de aplicar una regularización posterior, Rodalio comunicará al Transportista:

- el servicio afectado;
- la causa;

- el importe;
- las pruebas o registros principales;
- el mecanismo de regularización;
- y el canal para solicitar revisión.

Cuando el error sea imputable exclusivamente a Rodalio, no podrán repercutirse al Transportista costes adicionales derivados de dicho error.

12.12. Compensación con futuras liquidaciones

Rodalio podrá compensar una cantidad debida por el Transportista con futuras liquidaciones únicamente cuando la deuda:

- esté vinculada a una causa prevista en el Contrato;
- se encuentre suficientemente identificada;
- haya sido comunicada;
- sea vencida, líquida y exigible;
- o resulte de un chargeback, reembolso o regularización válidamente ejecutado conforme al Contrato.

La comunicación deberá indicar:

- el origen de la deuda;
- el servicio afectado;
- el importe total;
- la cantidad que se compensará;
- la liquidación sobre la que se aplicará;
- y el saldo restante.

La compensación:

- no podrá utilizarse para imponer penalizaciones;
- no podrá aplicarse sobre cantidades ajenas al Transportista;
- no podrá superar la deuda identificada;
- y deberá dejar constancia en la liquidación correspondiente.

Cuando el importe sea controvertido, el Transportista podrá solicitar su revisión.

La solicitud de revisión no impedirá automáticamente la compensación cuando la deuda derive de un chargeback ejecutado, una duplicidad manifiesta o una obligación legal, pero podrá dar lugar a una corrección posterior.

12.13. Saldo negativo o insuficiencia de futuras liquidaciones

Cuando las cantidades debidas por el Transportista excedan de las liquidaciones pendientes, Rodalio podrá registrar un saldo negativo identificado.

Rodalio podrá:

- compensarlo con futuras liquidaciones conforme al apartado anterior;

- solicitar su pago directo;
- acordar un calendario de regularización;
- o utilizar otro mecanismo válido y previamente comunicado.

El saldo negativo deberá mostrar:

- su origen;
- las operaciones afectadas;
- los importes aplicados;
- las compensaciones realizadas;
- y la cantidad pendiente.

Rodalio no podrá mantener un saldo negativo genérico, indeterminado o carente de trazabilidad.

Cuando se solicite el pago directo, se concederá al Transportista un plazo razonable para realizarlo o formular alegaciones.

12.14. Pagos duplicados, excesivos o incorrectos

Cuando el Transportista reciba una cantidad superior a la que le correspondía por:

- duplicidad;
- error material;
- error técnico;
- error bancario;
- cálculo incorrecto;
- o cualquier otra incidencia manifiesta,

deberá reintegrar únicamente el exceso indebidamente percibido.

Rodalio deberá acreditar:

- la cantidad transferida;
- la cantidad correcta;
- el error producido;
- y el importe del reintegro.

No podrán añadirse penalizaciones ni costes internos genéricos.

Los costes externos reales causados por datos incorrectos facilitados por el Transportista solo podrán repercutirse cuando:

- resulten directamente imputables;
- sean necesarios;
- y estén acreditados.

Cuando el error produzca un pago inferior al debido, Rodalio deberá regularizar la diferencia a favor del Transportista sin demora injustificada.

12.15. Chargebacks y devoluciones bancarias

Las disputas bancarias y chargebacks se regirán específicamente por el capítulo 19.

La mera apertura de un chargeback no supondrá automáticamente que el Transportista deba soportar su coste.

La repercusión al Transportista dependerá de:

- la causa de la disputa;
- su actuación;
- la correcta ejecución del servicio;
- las pruebas aportadas;
- la colaboración prestada;
- la decisión del proveedor de pagos;
- y la relación causal entre la conducta del Transportista y la devolución.

Cuando el chargeback resulte imputable al Cliente, a Rodalio, al proveedor de pagos o a una causa ajena al Transportista, no podrá repercutírsele automáticamente.

12.16. Facturas y documentación rectificativa

Todo ajuste que modifique una operación facturada deberá reflejarse en la documentación correspondiente.

Según el caso, podrá ser necesario emitir:

- una factura rectificativa del servicio prestado por el Transportista;
- una factura rectificativa de la comisión de Rodalio;
- un justificante de reembolso;
- una liquidación corregida;
- una nota de compensación;
- un documento de regularización;
- o cualquier otro documento exigido por la normativa aplicable.

Una nota interna o una anotación en la billetera no sustituirán a una factura rectificativa cuando esta sea legalmente obligatoria.

Cuando el ajuste afecte al servicio facturado al Cliente, la documentación se emitirá en nombre y por cuenta del Transportista conforme al régimen de facturación aplicable.

Cuando afecte a la comisión, Rodalio emitirá la documentación en nombre propio.

12.17. Ausencia de doble recuperación

Ninguna de las partes podrá obtener más de una compensación por el mismo perjuicio.

Rodalio no podrá recuperar dos veces una misma cantidad mediante:

- reducción de liquidación;

- compensación con servicios futuros;
- pago de una aseguradora;
- devolución del Cliente;
- chargeback;
- reclamación directa;
- o cualquier otro mecanismo.

Cuando una cantidad ya imputada al Transportista sea posteriormente recuperada de:

- una aseguradora;
- el Cliente;
- un proveedor de pagos;
- un tercero responsable;
- o cualquier otra fuente,

Rodalio deberá regularizar la operación y devolver o acreditar al Transportista la parte que corresponda.

La misma regla se aplicará cuando el Transportista reciba directamente una indemnización o compensación que cubra un importe previamente asumido por Rodalio.

12.18. Comunicación de los ajustes

Rodalio comunicará al Transportista cualquier ajuste que afecte a su liquidación.

La comunicación indicará, en la medida aplicable:

- el servicio afectado;
- la causa;
- la cantidad reconocida inicialmente;
- la cantidad finalmente reconocida;
- el reembolso al Cliente;
- el importe imputado al Transportista;
- la parte asumida por Rodalio;
- la comisión recalculada;
- los impuestos;
- la documentación rectificativa;
- el mecanismo de ejecución;
- y el canal para solicitar revisión.

Cuando el ajuste sea provisional, deberá identificarse expresamente como tal.

Cuando sea definitivo dentro de la operativa interna, se indicará la fecha en que comenzará a ejecutarse.

12.19. Revisión del ajuste

El Transportista podrá solicitar la revisión de un ajuste económico y aportar:

- explicaciones;
- facturas;
- justificantes;
- comunicaciones;
- pruebas del servicio;
- documentos bancarios;
- o cualquier otra información relevante.

Rodalio revisará:

- la causa económica;
- las pruebas disponibles;
- la cantidad imputada;
- su relación con los hechos;
- la proporcionalidad;
- la intervención de cada parte;
- la existencia de un posible error;
- y la documentación emitida.

Tras la revisión, Rodalio podrá:

- confirmar el ajuste;
- reducirlo;
- aumentarlo cuando exista un error acreditado y el Transportista haya podido formular alegaciones;
- anularlo;
- modificar su mecanismo de ejecución;
- o emitir una nueva regularización.

La resolución interna no impedirá al Transportista ejercitar los derechos que le correspondan ante las autoridades o tribunales competentes.

12.20. Separación respecto de las medidas sobre la cuenta

Un ajuste económico no determinará automáticamente:

- una advertencia;
- una restricción;
- una suspensión;
- ni la resolución del Contrato.

Del mismo modo, una medida sobre la cuenta no determinará automáticamente:

- la pérdida de importes;
- la reducción de liquidaciones;
- la imposición de una deuda;
- o la compensación con servicios futuros.

Las medidas sobre la cuenta requerirán una causa y procedimiento conforme a los capítulos 14 y 15.

Los ajustes económicos requerirán una causa concreta conforme a los capítulos 9 a 12 y 19.

12.21. Registros y trazabilidad

Rodalio podrá conservar los registros necesarios para acreditar:

- la causa del ajuste;
- los importes originales;
- los importes modificados;
- las pruebas utilizadas;
- las decisiones adoptadas;
- los reembolsos;
- las compensaciones;
- las facturas rectificativas;
- las comunicaciones;
- las solicitudes de revisión;
- y el resultado final.

Estos registros podrán utilizarse para:

- gestionar la relación contractual;
- cumplir obligaciones fiscales y contables;
- atender reclamaciones;
- gestionar chargebacks;
- prevenir fraude;
- y formular, ejercer o defender derechos.

Su conservación se realizará conforme al capítulo 18 y a la Política de Privacidad.

---

13. SEGUROS

El Transportista reconoce y acepta que es el único responsable de contar con los seguros necesarios, suficientes y adecuados para el ejercicio de su actividad profesional, así como de mantenerlos en vigor durante toda la vigencia del presente Contrato y durante la prestación de cualquier servicio a través de la Plataforma.

La obligación de aseguramiento será aplicable tanto cuando el Transportista actúe como persona física autónoma como cuando actúe como persona jurídica, incluyendo en este último caso los vehículos, empleados, usuarios vinculados, colaboradores o medios utilizados para la prestación de los servicios.

13.1. Obligación de aseguramiento

El Transportista deberá disponer, como mínimo, de los seguros exigidos por la normativa aplicable a su actividad, incluyendo, entre otros:

- seguro obligatorio del vehículo;

- seguro de responsabilidad civil adecuado a la actividad de transporte, mudanza, carga, descarga, manipulación o traslado de mercancías;
- seguro o cobertura suficiente para los daños que puedan sufrir los bienes transportados, cuando resulte exigible o razonablemente necesario según el tipo de servicio;
- seguro o cobertura que ampare, cuando proceda, la actuación de empleados, conductores, usuarios vinculados o colaboradores que intervengan en la prestación del servicio;
- cualquier otro seguro que resulte exigible por ley, por la naturaleza del servicio o por las condiciones operativas de la Plataforma.

El Transportista será responsable de verificar que las coberturas contratadas son suficientes para cubrir los posibles daños personales, materiales, económicos o patrimoniales que puedan derivarse de su actividad.

13.2. Vigencia y adecuación de los seguros

El Transportista se compromete a mantener en todo momento los seguros en vigor, correctamente actualizados y adaptados a la actividad que desarrolla a través de la Plataforma.

En particular, deberá garantizar que:

- las pólizas no se encuentran caducadas, suspendidas, anuladas o impagadas;
- las coberturas son adecuadas al tipo de servicios prestados;
- los vehículos utilizados están correctamente incluidos o cubiertos por las pólizas correspondientes;
- los conductores, empleados o usuarios vinculados que intervengan en los servicios están habilitados o cubiertos cuando ello resulte necesario;
- los capitales asegurados son suficientes para cubrir los riesgos razonablemente previsibles derivados de la actividad.

El Transportista deberá comunicar de forma inmediata a Rodalio cualquier modificación, cancelación, suspensión, limitación o pérdida de vigencia de sus seguros que pueda afectar a su capacidad para operar en la Plataforma.

13.3. Acreditación de seguros

Rodalio podrá solicitar al Transportista, en cualquier momento, la acreditación de la existencia, vigencia y condiciones básicas de los seguros contratados.

El Transportista se compromete a aportar dicha documentación cuando le sea requerida, en un plazo razonable, incluyendo, cuando proceda:

- certificado de seguro;
- recibo de pago vigente;
- condiciones particulares de la póliza;
- documentación acreditativa de cobertura del vehículo;
- documentación relativa a responsabilidad civil profesional o empresarial;

- cualquier otra evidencia razonablemente necesaria para verificar la existencia y suficiencia de la cobertura.

La falta de acreditación, la aportación de documentación incompleta o la existencia de dudas razonables sobre la validez o suficiencia del seguro podrá dar lugar a la suspensión temporal de la cuenta, a la limitación de acceso a servicios o a la imposibilidad de continuar operando en la Plataforma.

13.4. Responsabilidad por falta o insuficiencia de seguro

La ausencia, insuficiencia, exclusión, caducidad, impago o inadecuación de los seguros será responsabilidad exclusiva del Transportista.

Rodalio no asumirá, salvo pacto expreso en contrario:

- la cobertura de daños no asegurados;
- la responsabilidad derivada de la falta, insuficiencia o ineficacia del seguro;
- la compensación de perjuicios causados por el Transportista, sus empleados, usuarios vinculados, vehículos o colaboradores;
- ni los costes que debieran haber sido cubiertos por una póliza adecuada.

Si como consecuencia de la falta, insuficiencia o inadecuación del seguro Rodalio tuviera que asumir algún coste, reclamación, devolución, compensación, sanción, gasto de gestión o perjuicio económico, podrá repercutirlo al Transportista conforme a lo previsto en este Contrato.

13.5. Independencia de Rodalio respecto a los seguros

Rodalio no actúa como aseguradora, mediador de seguros, agente de seguros, corredor, garante de cobertura ni responsable directo de los riesgos derivados de la prestación material de los servicios.

La Plataforma no proporciona seguros propios ni cobertura directa sobre los servicios prestados por los Transportistas, salvo que expresamente se indique lo contrario en el futuro.

Cualquier referencia que Rodalio pudiera realizar a la existencia de seguros, coberturas o requisitos mínimos tendrá una finalidad meramente operativa, informativa o de control de calidad, sin que ello implique que Rodalio asuma responsabilidad por la suficiencia o eficacia de las pólizas contratadas por el Transportista.

13.6. Reclamaciones y gestión de siniestros

En caso de daño, pérdida, accidente, incidencia o siniestro relacionado con un servicio prestado a través de la Plataforma, el Transportista será el único responsable de:

- gestionar el siniestro con su aseguradora;
- tramitar las reclamaciones correspondientes;
- aportar a Rodalio la información o documentación razonablemente necesaria para la gestión de la incidencia;

- asumir las obligaciones derivadas de la póliza;
- responder frente a Clientes, terceros o afectados cuando proceda;
- y hacerse cargo de los daños, costes o responsabilidades que no estén cubiertos por el seguro o que queden excluidos por la póliza.

El Transportista deberá colaborar de buena fe con Rodalio en la recopilación de pruebas, comunicaciones, fotografías, justificantes, partes de siniestro o cualquier otra documentación necesaria para acreditar lo ocurrido.

13.7. Relación con el sistema de incidencias de la Plataforma

La existencia de seguros no limita la capacidad de Rodalio para gestionar incidencias, realizar ajustes económicos, aplicar compensaciones, retener importes, resolver disputas o adoptar medidas operativas conforme a lo previsto en el presente Contrato.

El Transportista acepta que los procesos internos de la Plataforma y los procesos de aseguramiento son independientes entre sí.

En consecuencia, la apertura de un siniestro ante una aseguradora no impedirá que Rodalio adopte las decisiones operativas o económicas que considere razonables conforme a la información disponible, sin perjuicio de las reclamaciones o compensaciones que posteriormente pudieran corresponder frente a la aseguradora o frente al Transportista.

13.8. Seguros futuros ofrecidos o intermediados por la Plataforma

Rodalio podrá, en el futuro, ofrecer, facilitar o integrar soluciones aseguradoras, coberturas adicionales o productos vinculados a la protección de servicios, bienes transportados, usuarios o Transportistas.

En caso de que dichas soluciones se implementen, sus condiciones, alcance, límites, exclusiones, primas, beneficiarios y funcionamiento serán comunicados a los usuarios afectados y se regirán por las condiciones particulares aplicables.

La eventual incorporación futura de seguros ofrecidos o facilitados por Rodalio no eximirá al Transportista de mantener los seguros obligatorios o necesarios para su actividad profesional, salvo que expresamente se establezca lo contrario.

13.9. Carácter esencial

El cumplimiento de las obligaciones de aseguramiento constituye un requisito esencial para operar en la Plataforma.

El incumplimiento de este apartado podrá dar lugar, según la gravedad del caso, a la suspensión inmediata de la cuenta, a la limitación de acceso a nuevos servicios, a la retención de importes pendientes, a la resolución del presente Contrato o a la adopción de cualquier otra medida prevista en este Contrato.

---

14. MEDIDAS DE CUMPLIMIENTO Y PROTECCIÓN DE LA PLATAFORMA

Rodalio podrá adoptar medidas sobre la cuenta, perfil, vehículo, empleado, usuario vinculado, funcionalidad o servicio de un Transportista únicamente cuando concurra una causa objetiva prevista en este Contrato y la medida resulte necesaria para proteger a los Clientes, los bienes, los pagos, los datos, la seguridad, la legalidad o el correcto funcionamiento de la Plataforma.

Las medidas reguladas en este capítulo tendrán naturaleza exclusivamente contractual, preventiva y operativa.

No tendrán naturaleza laboral o disciplinaria ni facultarán a Rodalio para dirigir la organización empresarial interna del Transportista.

Las medidas no podrán utilizarse de forma arbitraria, automática o con la finalidad de castigar al Transportista por decisiones adoptadas legítimamente dentro de su autonomía profesional.

La restricción, suspensión y resolución completa de la relación se coordinarán con el procedimiento y las garantías establecidos en el capítulo 15.

14.1. Principios generales

La adopción de cualquier medida se regirá por los siguientes principios:

- existencia de una causa objetiva prevista en este Contrato;
- análisis individualizado de los hechos;
- necesidad de la medida;
- proporcionalidad entre la causa y la restricción aplicada;
- utilización preferente de la medida menos restrictiva que resulte suficiente;
- limitación de su alcance al perfil, usuario, vehículo, servicio o funcionalidad afectados cuando sea posible;
- duración limitada al tiempo necesario, salvo que proceda una resolución definitiva;
- comunicación de los motivos principales;
- posibilidad de aportar aclaraciones y solicitar revisión;
- tratamiento separado de los servicios, pagos, incidencias y obligaciones pendientes;
- y respeto de la autonomía profesional del Transportista.

La mera presentación de una reclamación, incidencia, alegación, disputa económica o queja frente a Rodalio no constituirá por sí sola una causa para limitar o suspender la cuenta.

14.2. Actuaciones que no constituyen incumplimiento

No constituirán incumplimiento contractual ni podrán generar una medida desfavorable por sí solas:

- rechazar una solicitud antes de aceptarla;
- no responder a una solicitud;
- permanecer desconectado o no disponible;
- decidir libremente los días y periodos en los que se utiliza la Plataforma;
- no alcanzar un número mínimo de servicios;
- no mantener una tasa mínima de aceptación;
- trabajar para otros clientes, empresas o plataformas;
- utilizar medios propios distintos de los utilizados por otros Transportistas, siempre que sean legalmente adecuados;
- presentar reclamaciones o alegaciones de buena fe;
- solicitar una revisión de una decisión de Rodalio;
- ejercer derechos legales o contractuales;
- o dejar de utilizar voluntariamente la Plataforma.

El Transportista únicamente quedará obligado a ejecutar los servicios que haya aceptado o se haya adjudicado conforme al procedimiento aplicable.

Una vez aceptado un servicio, deberá cumplir las obligaciones derivadas de este, salvo que exista una causa justificada que impida su ejecución y sea comunicada conforme al presente Contrato.

14.3. Causas objetivas para adoptar medidas

Rodalio podrá adoptar medidas cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- incumplimiento grave o reiterado del presente Contrato, de los Términos y Condiciones o de unas condiciones particulares válidamente comunicadas;
- utilización de la Plataforma para actividades ilícitas, fraudulentas, engañosas o no autorizadas;
- suplantación de identidad, cesión indebida de credenciales, acceso no autorizado o existencia de indicios objetivos de que una cuenta ha sido comprometida;
- aportación consciente de información o documentación falsa, manipulada o engañosa;
- aportación de información esencial incompleta, incorrecta o desactualizada que no sea subsanada después de haber sido requerida;
- imposibilidad de verificar datos obligatorios para operar, como identidad, representación, situación fiscal, vehículo, permiso, habilitación profesional, seguro obligatorio, cuenta bancaria o método de cobro;
- utilización de vehículos, documentos, permisos, seguros obligatorios o habilitaciones caducados, inválidos, insuficientes o correspondientes a personas o vehículos distintos;
- aceptación de un servicio que el Transportista no esté legal, técnica o materialmente en condiciones de ejecutar;
- manipulación o intento de manipulación de precios, ampliaciones, estados del servicio, ubicaciones, pagos, facturas, incidencias, liquidaciones, documentos o pruebas;
- realización, solicitud o aceptación de pagos externos vinculados a servicios originados en Rodalio;
- captación de Clientes, desvío de servicios o elusión de los sistemas de intermediación, cobro o facturación de la Plataforma;

- utilización indebida de datos personales, direcciones, teléfonos, fotografías, documentos, rutas, comunicaciones o información obtenida mediante Rodalio;
- amenazas, acoso, discriminación, coacción, violencia o conductas que generen un riesgo objetivo para personas o bienes;
- solicitud, aceptación o traslado consciente de bienes ilegales, prohibidos, peligrosos, no declarados o incompatibles con las condiciones del servicio;
- incomparecencia injustificada a un servicio aceptado;
- abandono injustificado de un servicio o de los bienes transportados;
- negativa injustificada a completar un servicio aceptado cuando resulte legal y materialmente posible;
- cancelaciones imputables al Transportista que hayan sido confirmadas y se produzcan de forma reiterada;
- ejecución gravemente defectuosa, insegura o contraria a las condiciones aceptadas;
- utilización fraudulenta o abusiva del sistema de pagos, reclamaciones, reembolsos o chargebacks;
- ataque, interferencia, automatización indebida, acceso no autorizado o cualquier actuación que comprometa la seguridad o integridad de la Plataforma;
- incumplimiento de obligaciones legales, fiscales, laborales, administrativas, de transporte, circulación, seguridad, aseguramiento obligatorio o protección de datos necesarias para operar;
- falta injustificada de colaboración en una verificación, incidencia, reclamación o procedimiento cuando la información solicitada resulte necesaria y proporcionada;
- requerimiento de una autoridad, proveedor de pagos o tercero legalmente habilitado que obligue a restringir, bloquear o suspender la cuenta;
- o existencia de un riesgo grave y concreto para personas, bienes, vehículos, fondos, datos, sistemas o para la legalidad del servicio.

La existencia de una incidencia o reclamación aislada no determinará por sí sola la adopción de una medida.

Las incidencias anteriores únicamente podrán tenerse en cuenta cuando hayan sido suficientemente comprobadas y resulte necesario analizar la existencia de incumplimientos confirmados y reiterados. No se utilizarán para resolver automáticamente una incidencia posterior ni para clasificar o priorizar al Transportista en la asignación de servicios.

La mera afectación a la imagen, reputación o intereses comerciales de Rodalio no constituirá por sí sola una causa de limitación, suspensión o resolución. Será necesario identificar una conducta, incumplimiento o riesgo concreto previsto en este apartado.

14.4. Medidas disponibles

Según la naturaleza y gravedad de los hechos, Rodalio podrá adoptar una o varias de las siguientes medidas:

- emitir una advertencia o comunicación informativa;
- requerir la corrección o subsanación de un incumplimiento;
- solicitar información, documentación o verificaciones adicionales;

- revisar una cuenta, vehículo, usuario, operación o servicio concreto;
- limitar temporalmente una funcionalidad, permiso, vehículo, usuario vinculado o método de cobro;
- impedir temporalmente la aceptación de nuevos servicios;
- suspender o retirar el acceso de un empleado o usuario vinculado;
- impedir la utilización de un vehículo determinado;
- cancelar o reasignar servicios todavía no iniciados cuando no puedan ejecutarse legal o materialmente;
- aplicar una suspensión preventiva conforme al capítulo 15;
- suspender temporalmente la totalidad de la cuenta conforme al capítulo 15;
- resolver definitivamente el Contrato cuando concurra una causa suficientemente grave y se siga el procedimiento aplicable;
- o comunicar los hechos a proveedores de pago, aseguradoras, asesores, autoridades o terceros afectados cuando resulte necesario, proporcionado y exista una base legal o contractual válida.

Rodalio no utilizará como medida:

- la reducción artificial de visibilidad;
- la alteración de la prioridad en la asignación;
- la reducción deliberada del número de solicitudes mostradas;
- ni cualquier forma de ocultación o degradación no comunicada del perfil.

Cuando deba limitarse el acceso a servicios, la restricción se aplicará de manera expresa y conforme a este capítulo y al capítulo 15.

14.5. Proporcionalidad y graduación

Para determinar la medida adecuada, Rodalio valorará:

- la naturaleza de los hechos;
- su gravedad;
- el riesgo generado;
- el perjuicio efectivamente causado;
- si la conducta fue intencionada, negligente o accidental;
- si se trata de un hecho aislado o de incumplimientos confirmados y reiterados;
- la colaboración del Transportista;
- la posibilidad de subsanar el incumplimiento;
- la existencia de servicios activos o bienes bajo custodia;
- la afectación concreta a un vehículo, usuario o funcionalidad;
- la necesidad de proteger a Clientes, terceros o la Plataforma;
- y la posibilidad de alcanzar la misma finalidad mediante una medida menos restrictiva.

Siempre que resulte suficiente, Rodalio dará prioridad a:

1. la advertencia;
2. la subsanación;
3. la verificación adicional;
4. la limitación parcial;

5. y únicamente después, cuando resulte necesario, a la suspensión total o resolución definitiva.

La resolución completa se reservará para supuestos graves, fraude, actividad ilícita, riesgo significativo, incumplimientos confirmados y reiterados o imposibilidad permanente de cumplir los requisitos necesarios para operar.

14.6. Separación entre medidas sobre la cuenta y consecuencias económicas

Las medidas reguladas en este capítulo no producirán automáticamente:

- pérdida del derecho a liquidaciones legítimamente devengadas;
- retención de fondos;
- denegación de reembolsos;
- reducción de la cantidad correspondiente a un servicio;
- aplicación de multas;
- ni compensación automática con futuras liquidaciones.

Las consecuencias económicas únicamente podrán derivar de:

- una cancelación;
- una incidencia concreta;
- un reembolso;
- una rectificación de facturación;
- un chargeback;
- un error de pago;
- una verificación bancaria o fiscal;
- un daño real y acreditado;
- o cualquier otra causa económica expresamente regulada en los capítulos 9 a 12 y 19.

La retención, reducción o regularización de un importe:

- no constituirá una sanción;
- deberá estar vinculada a una operación o causa económica identificada;
- se limitará al importe afectado siempre que resulte posible;
- y deberá mantenerse únicamente durante el tiempo necesario.

Rodalio podrá reclamar al Transportista daños reales y acreditados causados por un incumplimiento imputable a este, pero no podrá imponer penalizaciones económicas genéricas, automáticas o desvinculadas del perjuicio producido.

14.7. Medidas preventivas urgentes

Rodalio podrá adoptar inmediatamente una medida preventiva cuando existan indicios objetivos de:

- fraude;
- suplantación;

- acceso no autorizado;
- riesgo grave para personas o bienes;
- transporte de bienes ilegales o peligrosos;
- violencia, amenaza, acoso o coacción;
- manipulación de pagos, documentos, estados o pruebas;
- vulneración o riesgo grave para datos personales o sistemas;
- incumplimiento documental que impida legalmente prestar el servicio;
- bloqueo o requerimiento del proveedor de pagos;
- obligación legal o requerimiento de una autoridad;
- o cualquier otro riesgo inmediato comprendido en las causas del apartado 14.3.

La medida podrá aplicarse sin audiencia previa cuando la demora pueda:

- aumentar el riesgo;
- permitir nuevos perjuicios;
- comprometer pruebas;
- impedir el cumplimiento de una obligación legal;
- o poner en peligro a personas o bienes.

La medida preventiva:

- tendrá carácter cautelar;
- no supondrá una atribución definitiva de responsabilidad;
- se limitará al ámbito estrictamente necesario;
- se mantendrá únicamente durante el tiempo imprescindible;
- y será revisada cuando se obtenga nueva información o desaparezca la causa que la justificó.

14.8. Empleados y usuarios vinculados

Cuando los hechos sean imputables a un empleado, conductor o usuario vinculado, Rodalio limitará preferentemente la medida a:

- la persona concreta;
- el perfil utilizado;
- el vehículo afectado;
- el servicio correspondiente;
- o las funcionalidades necesarias.

La medida podrá extenderse a la cuenta principal cuando:

- el Transportista haya participado, autorizado o tolerado conscientemente la conducta;
- exista una falta grave de control;
- se utilicen varios perfiles para continuar el incumplimiento;
- exista reiteración de conductas similares;
- la actuación afecte al conjunto de la empresa;
- o la medida individual resulte insuficiente para neutralizar el riesgo.

Cuando sea técnica y operativamente posible, Rodalio podrá permitir que el Transportista sustituya al empleado, conductor, usuario vinculado o vehículo afectado para continuar un servicio ya aceptado.

El titular de la cuenta seguirá siendo el prestador contractual y responsable frente al Cliente por la actuación de las personas que intervengan bajo su cuenta.

14.9. Efectos sobre servicios pendientes o en curso

La adopción de una medida sobre una cuenta no determinará automáticamente la cancelación de todos sus servicios.

Rodalio analizará separadamente cada servicio pendiente, programado, aceptado o en curso.

Según las circunstancias, Rodalio podrá:

- cancelar o reasignar servicios todavía no iniciados;
- devolver servicios programados al apartado de reservas disponibles;
- impedir que el Transportista acepte nuevas solicitudes;
- permitir que un servicio ya iniciado continúe cuando pueda completarse de forma legal y segura;
- permitir la sustitución del conductor, empleado o vehículo;
- interrumpir el servicio cuando exista un riesgo para personas, bienes o para su legalidad;
- coordinar la entrega, devolución, descarga o custodia segura de los bienes;
- mantener habilitadas las comunicaciones necesarias para resolver el servicio;
- e informar a los usuarios afectados sobre la continuidad, sustitución, reasignación o cancelación.

Cuando se haya iniciado materialmente el traslado, la protección de las personas y de los bienes prevalecerá sobre la suspensión inmediata de todas las funcionalidades.

La suspensión de la cuenta no generará por sí sola un cargo al Cliente ni la pérdida automática del derecho del Transportista a percibir las prestaciones efectivamente realizadas.

Las consecuencias económicas se determinarán conforme a los capítulos 9 a 12.

14.10. Comunicación y motivación

Rodalio comunicará al Transportista cualquier restricción, limitación o suspensión mediante soporte duradero, antes de que produzca efectos o en el momento de su aplicación.

La comunicación indicará, en la medida aplicable:

- la medida adoptada;
- la fecha en que comienza a producir efectos;
- su carácter temporal, preventivo o definitivo;

- la cuenta, usuario, vehículo, servicio o funcionalidad afectados;
- la causa contractual aplicada;
- los hechos o circunstancias principales que fundamentan la decisión;
- su duración estimada, cuando pueda determinarse;
- los efectos sobre los servicios pendientes;
- los efectos sobre pagos y liquidaciones;
- las actuaciones necesarias para subsanar la situación;
- y el canal para presentar aclaraciones o solicitar revisión.

Rodalio podrá omitir o limitar temporalmente determinados detalles cuando comunicarlos:

- esté prohibido legalmente;
- comprometa una investigación de fraude o seguridad;
- permita destruir o manipular pruebas;
- revele datos personales o información confidencial de terceros;
- o genere un riesgo adicional para personas, bienes o sistemas.

La limitación de información se reducirá a lo estrictamente necesario.

La comunicación y motivación de la resolución completa del Contrato se regirán específicamente por el capítulo 15.

14.11. Alegaciones y revisión interna

El Transportista podrá aportar explicaciones, documentos, aclaraciones o pruebas y solicitar la revisión de la medida mediante el canal indicado en la comunicación.

La solicitud deberá identificar:

- la decisión cuestionada;
- la cuenta, vehículo, usuario o servicio afectados;
- los motivos por los que se considera incorrecta o desproporcionada;
- y, cuando proceda, la subsanación realizada.

Rodalio revisará:

- los hechos que originaron la medida;
- la información y registros disponibles;
- la documentación aportada por el Transportista;
- la causa contractual invocada;
- la necesidad y proporcionalidad de la medida;
- la posibilidad de subsanar el incumplimiento;
- y la existencia de una alternativa menos restrictiva.

La presentación de alegaciones no suspenderá automáticamente una medida preventiva cuando esta continúe siendo necesaria para evitar un riesgo o cumplir una obligación legal.

Rodalio resolverá de manera individualizada y podrá:

- confirmar la medida;
- reducir su alcance;
- limitar su duración;
- sustituirla por otra menos restrictiva;
- condicionarla a una subsanación o verificación;
- o levantarla completamente.

La revisión interna no impedirá que el Transportista ejerza los derechos que le correspondan ante las autoridades o tribunales competentes.

14.12. Levantamiento y restitución

Rodalio levantará o modificará la medida sin demora indebida cuando determine que:

- fue adoptada por error;
- los hechos no han quedado suficientemente acreditados;
- ha desaparecido la causa que la justificaba;
- el Transportista ha subsanado satisfactoriamente el incumplimiento;
- o una medida menos restrictiva resulta suficiente.

Cuando corresponda, Rodalio restablecerá:

- el acceso a la cuenta;
- las funcionalidades afectadas;
- los vehículos, perfiles o permisos habilitados;
- la posibilidad de aceptar servicios;
- y el acceso a los datos y documentación que continúen disponibles.

El restablecimiento no extinguirá las obligaciones económicas, fiscales, documentales o contractuales nacidas con anterioridad.

Cuando una restricción, suspensión o terminación sea revocada, la normativa P2B exige la reincorporación sin demora indebida del usuario profesional, incluido el acceso a los datos generados antes de la medida.

14.13. Registro y trazabilidad

Rodalio podrá conservar los registros necesarios para acreditar:

- la causa de la medida;
- los hechos analizados;
- la fecha de adopción;
- su alcance y duración;
- las comunicaciones realizadas;
- las alegaciones presentadas;
- las revisiones efectuadas;
- y la resolución final.

Estos registros se utilizarán únicamente para:

- gestionar la medida;
- acreditar el cumplimiento contractual;
- atender reclamaciones;
- prevenir fraude;
- cumplir obligaciones legales;
- y formular, ejercer o defender derechos.

Su conservación se realizará conforme a la Política de Privacidad y al capítulo 18.

14.14. Coordinación con la suspensión y resolución contractual

Este capítulo determina:

- las causas objetivas que pueden justificar una medida;
- los principios aplicables;
- las medidas disponibles;
- y las garantías generales del procedimiento.

El capítulo 15 regulará específicamente:

- la suspensión total o parcial de la cuenta;
- la suspensión cautelar;
- la resolución completa del Contrato;
- el preaviso aplicable;
- las excepciones al preaviso;
- los efectos sobre servicios, pagos y documentación;
- la baja voluntaria;
- y las obligaciones posteriores a la terminación.

Ninguna medida podrá aplicarse únicamente por afectar a la reputación de Rodalio, por rechazar solicitudes o por no alcanzar métricas de actividad. Tampoco podrán utilizarse valoraciones, visibilidad o prioridad como mecanismos de sanción encubierta.

---

15. RESTRICCIÓN, SUSPENSIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Rodalio podrá restringir determinadas funcionalidades, suspender temporalmente una cuenta o resolver definitivamente el presente Contrato únicamente cuando concurra alguna de las causas objetivas previstas en el capítulo 14 y la medida resulte necesaria y proporcionada.

Las medidas reguladas en este capítulo tendrán naturaleza contractual, preventiva y operativa. No tendrán carácter laboral ni permitirán a Rodalio dirigir la organización empresarial interna del Transportista.

La restricción, suspensión o resolución:

- deberá estar vinculada a hechos o riesgos concretos;

- se aplicará de forma individualizada;
- respetará el principio de proporcionalidad;
- se limitará, siempre que resulte posible, al usuario, vehículo, servicio o funcionalidad afectados;
- y será comunicada y revisable en los términos previstos en este capítulo.

La mera presentación de una reclamación, el rechazo de solicitudes no aceptadas, la falta de conexión, la ausencia de un volumen mínimo de actividad o el ejercicio legítimo de derechos no justificarán por sí solos ninguna restricción, suspensión o resolución.

15.1. Coordinación con el capítulo 14

Las causas que pueden justificar una medida, los principios de necesidad y proporcionalidad, las medidas disponibles y la separación entre decisiones sobre la cuenta y consecuencias económicas se regulan en el capítulo 14.

El presente capítulo regula específicamente:

- las restricciones parciales;
- la suspensión temporal;
- la suspensión cautelar urgente;
- la resolución completa del Contrato;
- la comunicación y motivación de las decisiones;
- los plazos de preaviso;
- las excepciones al preaviso;
- los efectos sobre los servicios y pagos pendientes;
- la revisión de las decisiones;
- la restitución de la cuenta;
- y la baja voluntaria del Transportista.

No podrá adoptarse una medida que no encuentre fundamento en alguna de las causas objetivas previstas en el capítulo 14 o en una obligación legal directamente aplicable.

15.2. Restricción parcial de la cuenta

Rodalio podrá limitar parcialmente el acceso del Transportista cuando resulte suficiente para afrontar el incumplimiento, riesgo o circunstancia detectados.

La restricción podrá afectar, entre otros elementos, a:

- un vehículo concreto;
- un conductor, empleado o usuario vinculado;
- una modalidad de servicio;
- la posibilidad de aceptar nuevas solicitudes;
- una funcionalidad operativa;
- un método de cobro o cuenta bancaria;
- la utilización de determinados documentos;

- o un servicio específico.

Rodalio dará prioridad a la restricción parcial frente a la suspensión total cuando aquella permita alcanzar adecuadamente la finalidad perseguida.

La restricción no podrá aplicarse de manera encubierta mediante:

- reducción no comunicada de visibilidad;
- alteración artificial de la prioridad;
- ocultación del perfil;
- reducción deliberada de solicitudes mostradas;
- o degradación secreta de la cuenta.

Cuando Rodalio limite la posibilidad de recibir o aceptar servicios, lo comunicará expresamente como una restricción de la cuenta.

15.3. Suspensión temporal

Rodalio podrá suspender temporalmente total o parcialmente el acceso a la Plataforma cuando una restricción más limitada no resulte suficiente.

Podrán justificar una suspensión temporal, entre otras, las siguientes circunstancias previstas en el capítulo 14:

- falta de documentación obligatoria;
- documentación caducada, inválida o no verificable;
- imposibilidad temporal de acreditar un requisito legal necesario para operar;
- investigación de un posible fraude o suplantación;
- riesgo para la seguridad de personas o bienes;
- utilización de un vehículo no autorizado o no apto;
- incumplimiento grave relacionado con un servicio;
- falta de colaboración necesaria para verificar hechos relevantes;
- requerimiento de una autoridad o proveedor de pagos;
- o necesidad de preservar pruebas y evitar nuevos perjuicios.

La suspensión:

- tendrá una finalidad concreta;
- se limitará al tiempo necesario para analizar o resolver su causa;
- no supondrá una atribución definitiva de responsabilidad;
- será revisada cuando se aporte nueva información;
- y deberá levantarse o reducirse cuando deje de resultar necesaria.

Siempre que sea posible, Rodalio indicará las actuaciones que el Transportista puede realizar para subsanar la situación y recuperar el acceso.

15.4. Suspensión cautelar urgente

Rodalio podrá aplicar una suspensión cautelar inmediata, sin audiencia previa, cuando la demora pueda generar o aumentar un riesgo grave.

Esta medida podrá adoptarse cuando existan indicios objetivos de:

- fraude;
- suplantación de identidad;
- acceso no autorizado;
- cuenta comprometida;
- violencia, amenaza, acoso o coacción;
- riesgo grave para personas, bienes o seguridad vial;
- traslado de bienes ilegales o peligrosos;
- manipulación de pagos, facturas, estados, ubicaciones o pruebas;
- vulneración o riesgo grave para datos personales o sistemas;
- incumplimiento documental que impida legalmente prestar el servicio;
- obligación legal o requerimiento de una autoridad;
- bloqueo o requerimiento urgente del proveedor de pagos;
- o cualquier otra causa urgente prevista en el apartado 14.7.

La suspensión cautelar:

- tendrá carácter provisional;
- se limitará al alcance estrictamente necesario;
- no podrá mantenerse indefinidamente;
- será objeto de revisión individualizada;
- y no impedirá al Transportista presentar aclaraciones o pruebas.

Cuando el riesgo afecte únicamente a un empleado, usuario vinculado, vehículo o funcionalidad, la medida se limitará preferentemente a dicho elemento.

15.5. Comunicación y motivación de restricciones y suspensiones

Cuando Rodalio decida restringir o suspender total o parcialmente la cuenta, proporcionará al Transportista una motivación en soporte duradero antes de que la medida surta efecto o en el mismo momento de su aplicación.

La comunicación podrá realizarse mediante:

- correo electrónico;
- notificación descargable dentro de la Plataforma;
- documento accesible desde el perfil profesional;
- o cualquier otro medio que permita conservar y reproducir la comunicación.

La motivación indicará, en la medida aplicable:

- la medida adoptada;
- la fecha desde la que produce efectos;
- su carácter parcial, total, temporal o cautelar;
- el usuario, vehículo, servicio o funcionalidad afectados;
- la causa contractual aplicada;
- los hechos o circunstancias específicos que condujeron a la decisión;
- la información relevante procedente de terceros, cuando pueda comunicarse;
- su duración estimada;

- las actuaciones necesarias para subsanar la situación;
- los efectos sobre servicios activos o pendientes;
- los efectos sobre pagos y liquidaciones;
- y el canal para presentar aclaraciones o solicitar revisión.

Rodalio podrá limitar u omitir determinados detalles únicamente cuando:

- una obligación legal o regulatoria prohíba comunicarlos;
- su comunicación comprometa una investigación;
- pueda facilitar la destrucción o manipulación de pruebas;
- afecte a datos personales o derechos de terceros;
- o genere un riesgo adicional para personas, bienes, fondos o sistemas.

La limitación se reducirá a la información estrictamente necesaria y no impedirá comunicar el alcance general de la medida cuando resulte posible.

15.6. Resolución completa del Contrato por Rodalio

La resolución completa del Contrato y cancelación definitiva de la cuenta será la medida más severa y únicamente se aplicará cuando:

- concurra una causa objetiva suficientemente grave;
- una restricción o suspensión resulte insuficiente;
- no sea razonable mantener la relación contractual;
- o exista una imposibilidad permanente de cumplir los requisitos necesarios para operar.

Podrán justificar la resolución completa, entre otras causas:

- actividad ilícita o fraudulenta;
- falsificación o manipulación grave de documentos;
- suplantación de identidad;
- fraude en pagos, facturación, incidencias o liquidaciones;
- utilización de la Plataforma para trasladar bienes ilegales;
- violencia, coacción o riesgo grave para personas;
- abandono grave de bienes o servicios;
- vulneración grave de datos personales o sistemas;
- elusión reiterada de la Plataforma;
- cobros externos reiterados;
- imposibilidad permanente de mantener permisos, habilitaciones o seguros legalmente obligatorios;
- incumplimientos graves y confirmados que hagan inviable la relación;
- o incumplimientos reiterados de las condiciones aplicables.

La resolución no podrá basarse exclusivamente en:

- la inexistencia de actividad;
- el rechazo de solicitudes;
- la baja tasa de aceptación;
- la falta de conexión;

- el trabajo para otras plataformas;
- una reclamación aislada;
- una valoración negativa;
- o la mera afectación a la imagen o reputación de Rodalio.

15.7. Preaviso para la resolución completa

Cuando Rodalio decida poner fin a la totalidad de los servicios de intermediación prestados al Transportista, comunicará la decisión motivada en soporte duradero con una antelación mínima de **treinta días naturales** respecto de la fecha en la que vaya a producir efectos.

La comunicación indicará:

- la decisión de resolver el Contrato;
- la fecha de comunicación;
- la fecha efectiva de terminación;
- las causas contractuales aplicadas;
- los hechos o circunstancias específicos considerados;
- los servicios, pagos y obligaciones pendientes;
- el acceso que se mantendrá durante el periodo de preaviso;
- el procedimiento para presentar aclaraciones o solicitar revisión;
- y el modo de descargar o solicitar documentación.

La comunicación permitirá al Transportista comprender las razones de la decisión y determinar si existe fundamento para solicitar su revisión.

Durante el periodo de preaviso, la relación permanecerá vigente con las limitaciones que resulten necesarias y proporcionadas.

15.8. Excepciones al plazo de treinta días

El plazo de preaviso de treinta días no resultará aplicable cuando:

- una obligación legal o regulatoria exija terminar o restringir la prestación de todos los servicios de forma incompatible con dicho plazo;
- Rodalio ejercite un derecho de resolución inmediata por una razón imperiosa reconocida por el Derecho nacional y conforme con el Derecho de la Unión, cuando, valoradas las circunstancias del caso y los intereses de ambas partes, no pueda esperarse razonablemente la continuidad de la relación durante el preaviso;
- o Rodalio pueda demostrar que el Transportista ha infringido de forma reiterada las condiciones aplicables y que dicha reiteración justifica la terminación completa.

Podrán constituir razones especialmente graves, según las circunstancias:

- fraude acreditado;
- falsificación;
- suplantación;

- actividad ilícita;
- riesgo grave para personas o bienes;
- vulneraciones graves de seguridad;
- programas maliciosos;
- violaciones de datos;
- o cualquier otra conducta que haga irrazonable mantener la relación durante el periodo de preaviso.

La mera existencia de una sospecha no bastará por sí sola para considerar acreditada una infracción reiterada.

Cuando no se aplique el plazo de treinta días, Rodalio comunicará al Transportista la decisión y su motivación en soporte duradero sin demora indebida.

Cuando una obligación legal impida revelar todos o parte de los motivos, Rodalio limitará la información comunicada a aquello que resulte legalmente posible.

Estas excepciones responden a los supuestos específicos previstos por el Reglamento P2B: obligación legal o regulatoria, razón imperiosa conforme al Derecho aplicable o infracción reiterada de las condiciones.

15.9. Operativa durante el periodo de preaviso

Durante los treinta días anteriores a la terminación, Rodalio podrá:

- mantener el acceso ordinario del Transportista;
- impedir la aceptación de nuevos servicios cuando resulte necesario para gestionar ordenadamente la finalización;
- permitir únicamente servicios que puedan concluir antes de la fecha efectiva;
- mantener acceso a comunicaciones y documentación;
- exigir el cumplimiento de servicios ya aceptados;
- y gestionar pagos, facturas, incidencias y liquidaciones pendientes.

La restricción de nuevas solicitudes durante el preaviso deberá estar justificada y será comunicada al Transportista como una medida diferenciada.

El periodo de preaviso no facultará al Transportista para:

- abandonar servicios aceptados;
- dejar bienes sin custodia;
- incumplir obligaciones legales;
- realizar cobros externos;
- utilizar indebidamente datos de Clientes;
- o eludir las reglas de la Plataforma.

Rodalio podrá aplicar una suspensión cautelar durante el periodo de preaviso si aparece una causa urgente conforme al apartado 15.4.

15.10. Efectos sobre servicios pendientes o en curso

La restricción, suspensión o resolución no determinará automáticamente la cancelación de todos los servicios del Transportista.

Rodalio revisará individualmente cada servicio pendiente, programado, aceptado o en curso.

Según las circunstancias, podrá:

- mantener el servicio con el Transportista;
- permitir la sustitución del conductor, empleado, usuario vinculado o vehículo;
- reasignar un servicio todavía no iniciado;
- devolver una reserva programada al apartado correspondiente;
- cancelar un servicio que no pueda ejecutarse legal o materialmente;
- permitir que un servicio iniciado continúe cuando pueda finalizarse con seguridad;
- interrumpirlo cuando exista riesgo para personas, bienes o para su legalidad;
- coordinar la entrega, descarga, devolución o custodia segura de los bienes;
- y mantener habilitadas las comunicaciones necesarias para completar o resolver el servicio.

Cuando exista un servicio materialmente iniciado, la protección de las personas y de los bienes tendrá prioridad.

El Transportista no podrá abandonar unilateralmente los bienes como consecuencia de la suspensión o terminación de su cuenta.

Las consecuencias económicas de la continuidad, cancelación, interrupción o reasignación se determinarán conforme a los capítulos 9 a 12.

15.11. Efectos sobre pagos, reembolsos y liquidaciones

La restricción, suspensión o resolución del Contrato no implicará por sí sola:

- la pérdida de importes legítimamente devengados;
- la denegación automática de liquidaciones;
- la apropiación de fondos por Rodalio;
- la imposición de una penalización económica;
- ni la extinción de obligaciones de pago anteriores.

Rodalio continuará gestionando, cuando proceda:

- autorizaciones y capturas;
- liquidaciones;
- reembolsos;
- facturas y rectificativas;
- notas de compensación;
- incidencias;
- reclamaciones;
- chargebacks;
- verificaciones bancarias o fiscales;

- y regularizaciones pendientes.

Los fondos únicamente podrán quedar temporalmente bloqueados por una causa económica concreta, como:

- una incidencia presentada dentro de la ventana aplicable;
- un chargeback o disputa bancaria;
- una investigación de fraude vinculada a la operación;
- una verificación necesaria para ejecutar el pago;
- un requerimiento del proveedor de pagos o de una autoridad;
- un reembolso o rectificación pendiente;
- o una obligación legal que impida temporalmente la transferencia.

La retención:

- no constituirá una sanción;
- se limitará al importe afectado siempre que resulte posible;
- tendrá una duración vinculada a la causa que la justifique;
- y se levantará o ejecutará conforme a la resolución económica correspondiente.

Si la suspensión o terminación impide al Transportista acceder normalmente a la cuenta, Rodalio habilitará un canal razonable para consultar o solicitar facturas, liquidaciones y documentación económica anterior.

15.12. Aclaraciones y revisión interna

El Transportista podrá solicitar la revisión de cualquier restricción, suspensión o resolución y aportar:

- explicaciones;
- documentos;
- pruebas;
- aclaraciones;
- información sobre la subsanación realizada;
- o cualquier elemento relacionado con los hechos comunicados.

Rodalio revisará:

- la causa aplicada;
- los hechos y circunstancias concretos;
- las pruebas disponibles;
- la información aportada por el Transportista;
- la necesidad y proporcionalidad de la medida;
- la existencia de una posible subsanación;
- y la posibilidad de adoptar una alternativa menos restrictiva.

La presentación de una solicitud de revisión no suspenderá automáticamente la medida cuando esta continúe siendo necesaria para evitar un riesgo o cumplir una obligación legal.

Rodalio podrá:

- confirmar la decisión;
- reducir su alcance;
- limitar su duración;
- sustituirla por una medida menos restrictiva;
- condicionarla a una verificación o subsanación;
- o revocarla completamente.

La revisión será individualizada y su resultado será comunicado al Transportista.

Este procedimiento interno no impedirá el ejercicio de acciones ante autoridades, mediadores o tribunales competentes.

15.13. Revocación de la medida y restitución

Cuando Rodalio revoque una restricción, suspensión o resolución, reincorporará al Transportista sin demora indebida.

Según corresponda, Rodalio restablecerá:

- el acceso a la cuenta;
- las funcionalidades afectadas;
- los vehículos y perfiles habilitados;
- el acceso de empleados o usuarios vinculados;
- la posibilidad de aceptar servicios;
- las comunicaciones;
- y el acceso a los datos personales y no personales que continúen disponibles y que se hubieran generado antes de la medida.

La restitución procederá cuando:

- la decisión se hubiera adoptado por error;
- los hechos no hubieran quedado suficientemente acreditados;
- desaparezca la causa que justificaba la medida;
- el Transportista subsane satisfactoriamente el incumplimiento;
- o una medida menos restrictiva resulte suficiente.

La restitución no extinguirá las obligaciones económicas, fiscales, documentales o contractuales anteriores.

El Reglamento P2B exige que, cuando se revoque una restricción, suspensión o terminación, el usuario profesional sea reincorporado sin demora indebida, incluido el acceso a los datos que continúen disponibles.

15.14. Resolución voluntaria por el Transportista

El Transportista podrá resolver el presente Contrato y solicitar la baja de su cuenta en cualquier momento mediante:

- los mecanismos habilitados en la Plataforma;
- correo electrónico;
- o cualquier otro canal de contacto indicado por Rodalio.

La baja podrá quedar temporalmente pendiente cuando resulte necesario resolver previamente:

- servicios aceptados o en curso;
- servicios programados;
- bienes bajo custodia;
- pagos o liquidaciones pendientes;
- incidencias abiertas;
- facturas o rectificaciones;
- chargebacks;
- obligaciones de colaboración;
- o cualquier otra actuación necesaria para cerrar correctamente la relación.

La existencia de estas obligaciones no permitirá mantener indefinidamente activa la cuenta. Rodalio completará la baja cuando hayan finalizado las actuaciones que requieran la participación del Transportista.

La resolución voluntaria no extinguirá las obligaciones nacidas antes de su fecha efectiva.

15.15. Acceso a datos y documentación tras la terminación

Tras la terminación, el Transportista dejará de disponer de las funcionalidades necesarias para aceptar o prestar nuevos servicios.

No obstante, Rodalio podrá mantener temporalmente o facilitar mediante un canal alternativo el acceso a:

- facturas emitidas en nombre del Transportista;
- facturas de comisión;
- liquidaciones;
- justificantes;
- datos de servicios anteriores;
- resoluciones de incidencias;
- comunicaciones contractuales;
- y documentación que deba ponerse a disposición del Transportista.

El acceso podrá limitarse para proteger:

- datos personales de terceros;
- información confidencial;
- investigaciones de fraude;
- seguridad de la Plataforma;
- secretos empresariales;
- o el cumplimiento de obligaciones legales.

La terminación de la cuenta no supondrá la eliminación inmediata de los registros que deban conservarse para:

- cumplir obligaciones fiscales, contables o legales;
- resolver reclamaciones;
- gestionar chargebacks;
- prevenir fraude;
- o formular, ejercer o defender derechos.

La conservación se regirá por la Política de Privacidad y el capítulo 18.

15.16. Nueva solicitud de alta

La resolución del Contrato no implicará automáticamente y en todos los casos una prohibición permanente de volver a registrarse.

Rodalio podrá rechazar una nueva solicitud de alta cuando:

- persista la causa que motivó la terminación;
- no se hayan subsanado los incumplimientos;
- exista una prohibición legal;
- la resolución anterior se hubiera producido por fraude, suplantación, actividad ilícita o riesgo grave;
- se utilicen nuevas cuentas para eludir una medida vigente;
- o concurra otra causa objetiva prevista en el capítulo 14.

Cuando la causa haya desaparecido y no exista un riesgo actual, Rodalio podrá valorar una nueva solicitud conforme al procedimiento ordinario de alta y verificación.

La creación de una nueva cuenta no extinguirá deudas, responsabilidades, incidencias o actuaciones pendientes vinculadas a cuentas anteriores.

15.17. Obligaciones posteriores a la terminación

Tras la finalización del Contrato, el Transportista continuará obligado a:

- atender reclamaciones vinculadas a servicios anteriores;
- colaborar en incidencias y chargebacks pendientes;
- cumplir sus obligaciones fiscales, contables y administrativas;
- conservar la documentación que legalmente le corresponda;
- mantener la confidencialidad;
- no utilizar datos de Clientes para fines no autorizados;
- responder por los servicios prestados;
- y abonar o reintegrar las cantidades que resulten exigibles conforme a una causa económica acreditada.

Rodalio continuará obligada a:

- gestionar razonablemente pagos y liquidaciones pendientes;
- poner a disposición la documentación que corresponda;
- cumplir sus obligaciones de conservación;
- proteger los datos personales;
- y responder de las actuaciones directamente imputables a ella.

Las obligaciones subsistirán durante el tiempo que resulte necesario conforme a su naturaleza y a los plazos legales aplicables.

15.18. Ausencia de indemnización automática

Una restricción, suspensión o resolución correctamente adoptada conforme al presente Contrato no generará por sí sola un derecho automático del Transportista a recibir indemnización por:

- imposibilidad de aceptar servicios futuros;
- pérdida de expectativas;
- ausencia de nuevas solicitudes;
- o finalización justificada del acceso a la Plataforma.

Lo anterior no impedirá que el Transportista reclame los daños directos que pueda acreditar cuando la decisión de Rodalio haya sido:

- arbitraria;
- incorrecta;
- desproporcionada;
- contraria al Contrato;
- o contraria a la normativa aplicable.

Esta cláusula no limitará las cantidades legítimamente devengadas por servicios ya prestados ni excluirá responsabilidades que no puedan limitarse contractualmente.

15.19. Registro y trazabilidad de las decisiones

Rodalio podrá conservar los registros necesarios para acreditar:

- la causa de la restricción, suspensión o resolución;
- los hechos y pruebas considerados;
- la fecha y alcance de la decisión;
- las comunicaciones realizadas;
- el plazo de preaviso concedido;
- las alegaciones presentadas;
- las revisiones efectuadas;
- las medidas de restitución;

- y el resultado final.

Los registros se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para:

- gestionar la relación contractual;
- atender reclamaciones;
- acreditar el cumplimiento de las obligaciones aplicables;
- prevenir fraude;
- cumplir obligaciones legales;
- y formular, ejercer o defender derechos.

15.20. Coordinación con otros capítulos

La aplicación de este capítulo se completará con:

- el capítulo 14, respecto de causas objetivas, proporcionalidad y medidas disponibles;
- los capítulos 9 a 12, respecto de pagos, liquidaciones, cancelaciones, incidencias y ajustes;
- el capítulo 18, respecto de conservación documental;
- el capítulo 19, respecto de chargebacks y disputas bancarias;
- el capítulo 21, respecto de modificaciones contractuales;
- y el capítulo 22, respecto de aceptación y prueba electrónica.

La restricción, suspensión o resolución no podrá utilizarse como mecanismo para evitar el pago de cantidades legítimamente devengadas ni como sustitución de los procedimientos económicos específicos regulados en el Contrato.

---

16. PROPIEDAD INTELECTUAL Y USO DE LA PLATAFORMA

Todos los derechos de propiedad intelectual, industrial, tecnológica, comercial o de cualquier otra naturaleza sobre la Plataforma, la aplicación, el software, el código fuente, el diseño, la arquitectura, las bases de datos, las funcionalidades, los textos, signos distintivos, marcas, logotipos, documentación, interfaces, flujos operativos, sistemas de gestión, algoritmos, desarrollos, contenidos y demás elementos vinculados a Rodalio pertenecen exclusivamente a Rodalio o, en su caso, a sus licenciantes.

El presente Contrato no implica cesión, transmisión, licencia plena ni adquisición de derechos de propiedad intelectual o industrial a favor del Transportista, sino únicamente una autorización limitada, revocable, no exclusiva, no sublicenciable e intransferible para acceder y utilizar la Plataforma conforme a las condiciones previstas en este Contrato y únicamente para la prestación de servicios a través de Rodalio.

16.1. Uso autorizado de la Plataforma

El Transportista podrá utilizar la Plataforma exclusivamente para:

- recibir solicitudes de servicio;
- aceptar o rechazar servicios;
- gestionar servicios aceptados;
- comunicarse con Clientes o con Rodalio en el marco de la operativa habilitada;
- consultar pagos, liquidaciones, facturas, incidencias y documentación relacionada;
- gestionar, cuando proceda, vehículos, empleados o usuarios vinculados;
- y realizar cualquier otra actuación permitida por Rodalio dentro del funcionamiento ordinario de la Plataforma.

El Transportista se compromete a utilizar la Plataforma de forma diligente, lícita, correcta y conforme a su finalidad, absteniéndose de realizar cualquier uso indebido, abusivo, fraudulento, no autorizado o contrario al presente Contrato.

16.2. Prohibiciones de uso

Queda expresamente prohibido al Transportista, a sus empleados, usuarios vinculados, colaboradores o personas autorizadas:

- copiar, reproducir, distribuir, modificar, alterar, descompilar, realizar ingeniería inversa o intentar acceder al código fuente de la Plataforma;
- utilizar la Plataforma para fines distintos a los autorizados por Rodalio;
- explotar comercialmente la Plataforma fuera del marco permitido;
- crear productos, servicios, bases de datos, sistemas o herramientas competidoras utilizando información, funcionalidades, estructura, diseño o datos obtenidos a través de Rodalio;
- utilizar bots, scripts, automatizaciones, scraping, extracción masiva de datos o cualquier sistema no autorizado de acceso, consulta o explotación de información;
- vulnerar, eludir o manipular medidas técnicas, controles de seguridad, sistemas de acceso, validaciones, flujos de pago, sistemas de asignación, mecanismos de valoración, incidencias o verificaciones;
- introducir virus, malware, código malicioso o cualquier elemento que pueda dañar, alterar, sobrecargar o inutilizar la Plataforma;
- utilizar marcas, logotipos, nombres comerciales, dominios, imágenes, textos o elementos identificativos de Rodalio sin autorización previa;
- suplantar a Rodalio, a otros Transportistas, a Clientes o a terceros;
- utilizar la Plataforma para actividades ilícitas, fraudulentas, engañosas o contrarias a la buena fe.

16.3. Uso de marcas y signos distintivos

El Transportista no podrá utilizar el nombre, marca, logotipo, identidad visual, elementos gráficos, materiales comerciales, contenidos promocionales o signos distintivos de Rodalio sin autorización previa y expresa de Rodalio.

En caso de que Rodalio autorice el uso de determinados materiales, dicho uso deberá realizarse exclusivamente en los términos indicados por Rodalio, sin alterar, modificar o desnaturalizar dichos elementos.

La autorización, en su caso, podrá ser revocada por Rodalio en cualquier momento, especialmente cuando el uso realizado pueda afectar a la imagen, reputación, coherencia comercial o intereses de Rodalio.

16.4. Contenidos aportados por el Transportista

El Transportista declara que cualquier contenido, información, imagen, fotografía, documento, descripción, comunicación, dato operativo o material que aporte a la Plataforma será lícito, veraz, adecuado, no infringirá derechos de terceros y podrá ser utilizado por Rodalio para las finalidades propias de la Plataforma.

El Transportista autoriza a Rodalio, con carácter gratuito, no exclusivo y durante el tiempo necesario para la prestación del servicio y la gestión de la Plataforma, a utilizar, alojar, reproducir, procesar, mostrar, adaptar técnicamente y conservar dichos contenidos cuando sea necesario para:

- verificar la identidad, documentación, vehículos o medios del Transportista;
- mostrar información necesaria a Clientes;
- gestionar servicios, incidencias, reclamaciones o disputas;
- emitir facturas, justificantes o documentación operativa;
- cumplir obligaciones legales, fiscales, contables o contractuales;
- prevenir fraude, usos indebidos o incumplimientos;
- mejorar la seguridad, calidad y funcionamiento de la Plataforma.

Esta autorización no implica cesión de propiedad sobre los contenidos del Transportista, sino una licencia de uso limitada a las finalidades descritas.

16.5. Datos, información operativa y analítica de la Plataforma

El Transportista reconoce que Rodalio podrá generar, recopilar, tratar y analizar datos operativos derivados del uso de la Plataforma, tales como estados de servicios, incidencias, tiempos de respuesta, cancelaciones, valoraciones, patrones de uso, métricas de calidad, datos agregados, información estadística o registros técnicos.

Dicha información podrá ser utilizada por Rodalio para:

- operar y mejorar la Plataforma;
- prevenir fraude y usos indebidos;
- gestionar incidencias, reclamaciones y disputas;
- calcular métricas de calidad, fiabilidad o reputación;
- optimizar asignaciones, procesos y funcionalidades;
- cumplir obligaciones legales, fiscales, contractuales o de seguridad;
- elaborar estadísticas, informes o análisis internos, siempre que proceda conforme a la normativa aplicable.

Los datos personales que formen parte de dicha información se tratarán conforme a la Política de Privacidad y a la normativa aplicable en materia de protección de datos.

16.6. Limitación de acceso y retirada de funcionalidades

Rodalio podrá modificar, actualizar, suspender, sustituir, limitar o retirar funcionalidades de la Plataforma cuando lo considere necesario por motivos técnicos, operativos, legales, de seguridad, comerciales o de mejora del servicio.

El Transportista reconoce que el acceso a determinadas funcionalidades podrá depender de su perfil, documentación, verificación, historial, nivel de cumplimiento, permisos concedidos, tipo de cuenta o cualquier otro criterio operativo razonable establecido por Rodalio.

La modificación, suspensión o retirada de funcionalidades no generará derecho a indemnización, compensación o reclamación alguna, salvo que la normativa aplicable establezca lo contrario.

16.7. Seguridad de credenciales y acceso

El Transportista será responsable de custodiar correctamente sus credenciales de acceso a la Plataforma y de impedir su uso por personas no autorizadas.

Cuando existan empleados o usuarios vinculados, cada usuario deberá operar, en su caso, con sus propias credenciales o mediante los mecanismos habilitados por Rodalio, quedando prohibida la cesión, venta, préstamo o uso compartido no autorizado de cuentas.

El Transportista deberá comunicar inmediatamente a Rodalio cualquier acceso no autorizado, sospecha de uso indebido, pérdida de credenciales, suplantación o incidente de seguridad relacionado con su cuenta o con usuarios vinculados.

16.8. Infracción de derechos o uso indebido

El incumplimiento de las obligaciones previstas en este apartado podrá dar lugar, según la gravedad del caso, a:

- retirada de contenidos;
- limitación de funcionalidades;
- suspensión temporal de la cuenta;
- bloqueo de usuarios vinculados;
- resolución del Contrato;
- reclamación de daños y perjuicios;
- y cualquier otra acción legal, contractual u operativa que corresponda.

El Transportista responderá frente a Rodalio por cualquier daño, perjuicio, reclamación, sanción, coste o responsabilidad derivados del uso indebido de la Plataforma, de la infracción de derechos de propiedad intelectual o industrial, o de la vulneración de las prohibiciones previstas en este apartado.

16.9. Supervivencia de las obligaciones

Las obligaciones relativas a propiedad intelectual, uso de la Plataforma, confidencialidad tecnológica, prohibición de copia, explotación no autorizada, protección de marcas y responsabilidad por usos indebidos subsistirán incluso después de la suspensión, baja o resolución del Contrato, durante el tiempo necesario para proteger los derechos e intereses legítimos de Rodalio.

---

17. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

El tratamiento de los datos personales en el marco de la relación entre Rodalio y el Transportista se regirá por lo dispuesto en la normativa aplicable en materia de protección de datos, incluyendo el Reglamento General de Protección de Datos, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como por la Política de Privacidad de la Plataforma.

Asimismo, el Transportista se compromete a mantener la debida confidencialidad sobre toda la información a la que acceda como consecuencia del uso de la Plataforma o de la prestación de servicios a través de Rodalio.

17.1. Roles de las partes en materia de protección de datos

En el contexto de la relación contractual:

- Rodalio actuará como responsable del tratamiento respecto de los datos personales que gestione para el funcionamiento de la Plataforma, la gestión de usuarios, pagos, facturación, incidencias, soporte, seguridad, cumplimiento legal y mejora del servicio.
- El Transportista actuará como responsable independiente respecto de los datos personales de Clientes a los que acceda en el marco de la prestación del servicio.
- En el caso de empresas o autónomos con empleados o usuarios vinculados, el Transportista será responsable de informar adecuadamente a dichas personas sobre el tratamiento de sus datos y de garantizar que su uso de la Plataforma cumple la normativa aplicable.

Salvo que se establezca expresamente lo contrario por escrito, no existirá entre Rodalio y el Transportista una relación de corresponsabilidad en el tratamiento de los datos personales.

17.2. Datos personales a los que puede acceder el Transportista

El Transportista podrá acceder a determinados datos personales de los Clientes en la medida estrictamente necesaria para la prestación del servicio contratado, incluyendo, entre otros:

- nombre o datos identificativos del Cliente;
- dirección de recogida y entrega;

- teléfono o medios de contacto habilitados;
- información operativa necesaria para el traslado;
- comunicaciones relativas al servicio;
- incidencias, instrucciones o datos necesarios para la correcta ejecución del servicio.

El acceso a estos datos tendrá carácter limitado, instrumental y vinculado exclusivamente al servicio concreto gestionado a través de la Plataforma.

17.3. Finalidad autorizada del tratamiento por parte del Transportista

El Transportista solo podrá tratar los datos personales de los Clientes para las siguientes finalidades:

- ejecutar correctamente el servicio contratado;
- coordinar la recogida, transporte, entrega o mudanza;
- comunicarse con el Cliente cuando resulte necesario para el servicio;
- gestionar incidencias relacionadas con el traslado;
- aportar pruebas, aclaraciones o documentación a Rodalio en caso de reclamación;
- cumplir obligaciones legales directamente vinculadas a la prestación del servicio.

Queda prohibido cualquier tratamiento de datos que no esté directamente relacionado con dichas finalidades.

17.4. Obligaciones del Transportista en materia de datos personales

El Transportista se compromete a:

- tratar los datos personales conforme a la normativa aplicable;
- utilizar los datos únicamente para la prestación del servicio contratado;
- aplicar medidas razonables de seguridad y confidencialidad;
- limitar el acceso a los datos únicamente a las personas que necesiten conocerlos para ejecutar el servicio;
- no conservar los datos durante más tiempo del estrictamente necesario;
- no ceder, vender, compartir o comunicar los datos a terceros no autorizados;
- no utilizar los datos para fines propios, comerciales, publicitarios o ajenos a la Plataforma;
- colaborar con Rodalio cuando sea necesario para atender incidencias, reclamaciones, solicitudes de usuarios o requerimientos legales.

17.5. Prohibiciones específicas

Queda expresamente prohibido al Transportista, a sus empleados, usuarios vinculados, colaboradores o personas autorizadas:

- contactar con Clientes fuera del ámbito del servicio contratado;

- utilizar datos de Clientes para ofrecer servicios fuera de Rodalio;
- crear bases de datos propias con información obtenida a través de la Plataforma;
- enviar comunicaciones comerciales no autorizadas;
- compartir datos de Clientes con terceros sin base legal;
- publicar, difundir o revelar direcciones, teléfonos, conversaciones, rutas, fotografías, incidencias o cualquier información obtenida en la Plataforma;
- utilizar datos de Clientes para eludir la Plataforma o captar servicios directamente;
- conservar información de Clientes una vez finalizada la finalidad que justificó el acceso.

17.6. Empleados, usuarios vinculados y personal autorizado

Cuando el Transportista actúe como empresa o permita operar a empleados, usuarios vinculados, colaboradores o personas autorizadas bajo su cuenta, deberá garantizar que dichas personas:

- acceden únicamente a los datos necesarios para la prestación del servicio;
- conocen y respetan las obligaciones de confidencialidad y protección de datos;
- utilizan la información exclusivamente para la finalidad autorizada;
- no conservan, copian, comparten ni reutilizan datos de Clientes fuera de la Plataforma;
- comunican cualquier incidente, pérdida, acceso indebido o uso irregular de datos.

El Transportista responderá frente a Rodalio por cualquier incumplimiento en materia de protección de datos o confidencialidad realizado por sus empleados, usuarios vinculados, colaboradores o personas autorizadas.

17.7. Tratamiento de datos del Transportista por Rodalio

Rodalio podrá tratar los datos personales, profesionales, fiscales, documentales, operativos y económicos del Transportista para las siguientes finalidades:

- gestionar el alta, verificación y mantenimiento de la cuenta;
- comprobar identidad, documentación, vehículos, seguros y capacidad operativa;
- gestionar servicios, comunicaciones, incidencias y soporte;
- procesar pagos, liquidaciones, reembolsos, compensaciones y ajustes;
- emitir, conservar y poner a disposición facturas y documentación relacionada;
- cumplir obligaciones legales, fiscales, contables y regulatorias;
- prevenir fraude, usos indebidos, incumplimientos o riesgos de seguridad;
- gestionar valoraciones, reputación, calidad del servicio y métricas operativas;
- defender los derechos e intereses de Rodalio, Clientes, Transportistas o terceros ante reclamaciones, disputas o procedimientos.

El tratamiento de dichos datos se realizará conforme a la Política de Privacidad de Rodalio y a la normativa aplicable.

17.8. Datos fiscales, facturación y snapshots

El Transportista reconoce y acepta que Rodalio podrá tratar y conservar datos fiscales y de facturación necesarios para la emisión, descarga, rectificación, conservación y trazabilidad de facturas y documentos económicos.

A estos efectos, Rodalio podrá conservar snapshots o registros congelados de los datos relevantes de cada operación, incluyendo datos del Transportista, del Cliente, del servicio, importes, impuestos aplicables, facturas, rectificativas, liquidaciones, compensaciones, incidencias y evidencias asociadas.

Dichos registros tendrán por finalidad garantizar la integridad histórica de la información, facilitar el cumplimiento fiscal y contable, permitir la defensa frente a reclamaciones y evitar que cambios posteriores en los perfiles de usuario alteren documentos o registros ya generados.

17.9. Incidencias, soporte y trazabilidad operativa

Rodalio podrá registrar, conservar y analizar información relacionada con servicios, incidencias, reclamaciones, comunicaciones, fotografías, documentos, pruebas, decisiones de soporte, cambios de estado, acciones de usuarios, logs técnicos y demás elementos necesarios para la gestión de la Plataforma.

Esta información podrá ser utilizada para:

- resolver incidencias;
- verificar la correcta prestación del servicio;
- justificar pagos, reembolsos, compensaciones o ajustes;
- defender disputas bancarias o contracargos;
- prevenir fraude o usos indebidos;
- atender reclamaciones de Clientes, Transportistas, aseguradoras, autoridades o terceros;
- cumplir obligaciones legales, fiscales, contables o contractuales.

17.10. Confidencialidad

El Transportista se obliga a mantener estricta confidencialidad sobre toda la información no pública a la que acceda como consecuencia de su relación con Rodalio, incluyendo, entre otros:

- datos de Clientes;
- direcciones, teléfonos, rutas y detalles de servicios;
- comunicaciones internas o con soporte;
- incidencias, reclamaciones y decisiones operativas;
- información económica, facturación, pagos, liquidaciones o comisiones;
- información técnica, comercial, estratégica o interna de Rodalio;
- normas operativas, procesos, documentación, materiales, funcionalidades o sistemas de la Plataforma.

El Transportista no podrá revelar, copiar, difundir, publicar, explotar o utilizar dicha información para fines distintos a la correcta prestación de los servicios a través de la Plataforma.

17.11. Incidentes de seguridad o uso indebido de datos

El Transportista deberá comunicar a Rodalio de forma inmediata cualquier incidente de seguridad, acceso no autorizado, pérdida de información, uso indebido de datos, revelación accidental, suplantación, robo de credenciales o cualquier circunstancia que pueda afectar a la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos tratados en el marco de la Plataforma.

El Transportista deberá colaborar con Rodalio en la investigación, mitigación, documentación y resolución del incidente, facilitando la información razonablemente necesaria.

17.12. Responsabilidad e indemnidad

El Transportista será responsable de cualquier tratamiento indebido de datos personales, incumplimiento de confidencialidad, uso no autorizado de información o vulneración de la normativa aplicable que le sea imputable a él, a sus empleados, usuarios vinculados, colaboradores o personas autorizadas.

El Transportista se compromete a mantener indemne a Rodalio frente a cualquier reclamación, sanción, daño, coste, gasto, indemnización o responsabilidad derivada de su incumplimiento en materia de protección de datos o confidencialidad.

17.13. Conservación y supresión de datos

Rodalio conservará los datos personales y documentación vinculada a la relación con el Transportista durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades para las que fueron recogidos y, posteriormente, durante los plazos legalmente exigibles o necesarios para atender responsabilidades legales, fiscales, contables, contractuales o de defensa frente a reclamaciones.

El Transportista deberá suprimir o dejar de utilizar los datos de Clientes una vez finalizado el servicio y cuando ya no sean necesarios para las finalidades autorizadas, salvo que exista obligación legal de conservación o necesidad legítima vinculada a una incidencia, reclamación o procedimiento.

17.14. Supervivencia de las obligaciones

Las obligaciones de protección de datos y confidencialidad subsistirán incluso después de la suspensión, baja o resolución del Contrato, durante el tiempo necesario conforme a la normativa aplicable y a la naturaleza de la información protegida.

---

18. CONSERVACIÓN DOCUMENTAL Y TRAZABILIDAD

El Transportista reconoce y acepta que, para garantizar el correcto funcionamiento de la Plataforma, la seguridad jurídica de las operaciones, la gestión de incidencias, el cumplimiento de obligaciones legales y fiscales, y la defensa frente a reclamaciones,

Rodalio podrá conservar determinada documentación, registros, evidencias y trazas operativas vinculadas a los servicios gestionados a través de la Plataforma.

La conservación documental tendrá por finalidad permitir la reconstrucción completa y fiable de cada operación, incluyendo su contratación, ejecución, facturación, pago, liquidación, incidencia, ajuste económico o disputa, cuando resulte necesario.

18.1. Documentación y registros conservados

Rodalio podrá conservar, entre otros, los siguientes documentos, datos y evidencias:

- datos identificativos, fiscales, profesionales y de contacto del Transportista;
- documentación de alta, verificación, vehículos, seguros, empleados o usuarios vinculados;
- datos de Clientes necesarios para la prestación del servicio y la facturación;
- solicitudes de servicio, presupuestos, precios, ampliaciones y modificaciones;
- estados del servicio, fechas, horas, origen, destino y datos operativos;
- comunicaciones mantenidas a través de la Plataforma;
- fotografías, documentos, justificantes, pruebas o evidencias aportadas por las partes;
- facturas, facturas rectificativas, documentos de comisión, liquidaciones y notas de compensación;
- justificantes de pago, reembolsos, retenciones, ajustes, compensaciones y regularizaciones;
- incidencias, reclamaciones, decisiones de soporte y resoluciones internas;
- registros técnicos, logs de acceso, acciones realizadas en la cuenta, cambios de estado y trazabilidad de operaciones;
- documentación necesaria para prevenir fraude, defender disputas bancarias, atender requerimientos legales o justificar actuaciones ante terceros.

18.2. Expediente documental por servicio

Rodalio podrá organizar la información asociada a cada servicio mediante un expediente documental interno, vinculado a la operación correspondiente.

Dicho expediente podrá incluir la información necesaria para acreditar:

- quién solicitó el servicio;
- quién lo aceptó;
- qué condiciones fueron aceptadas;
- qué precio fue confirmado;
- qué Transportista, vehículo, empleado o usuario vinculado intervino;
- cuándo se inició y finalizó el servicio;
- si existieron incidencias, reclamaciones o modificaciones;
- qué facturas o documentos económicos se generaron;
- qué pagos, retenciones, devoluciones, liquidaciones o compensaciones se aplicaron;
- y qué decisiones fueron adoptadas por Rodalio, el Cliente o el Transportista.

18.3. Snapshots y registros congelados

Rodalio podrá conservar snapshots o registros congelados de la información relevante existente en el momento de la contratación, ejecución, cierre, facturación o resolución de cada servicio.

Estos snapshots podrán incluir, entre otros:

- datos fiscales del Transportista;
- datos fiscales o de facturación del Cliente;
- datos del servicio contratado;
- precio, impuestos, comisión, importes liquidados y ajustes aplicados;
- datos de facturas, rectificativas y documentos económicos;
- estado de la operación en el momento correspondiente;
- y cualquier otro dato necesario para mantener la integridad histórica de la operación.

Los snapshots tendrán carácter histórico y no se verán alterados por modificaciones posteriores que el Transportista, el Cliente o Rodalio puedan realizar en sus perfiles, datos fiscales, direcciones, documentación o configuración de cuenta.

18.4. Finalidades de conservación

La documentación y trazabilidad conservada por Rodalio podrá utilizarse para:

- gestionar servicios, incidencias y reclamaciones;
- justificar pagos, liquidaciones, reembolsos, compensaciones o ajustes;
- emitir, conservar o rectificar facturas y documentos económicos;
- cumplir obligaciones legales, fiscales, contables, regulatorias o contractuales;
- atender requerimientos de autoridades, organismos públicos, aseguradoras, entidades financieras, proveedores de pago o tribunales;
- defender los derechos e intereses de Rodalio, Clientes, Transportistas o terceros;
- prevenir fraude, usos indebidos, suplantaciones o elusión de la Plataforma;
- resolver disputas bancarias, contracargos o reclamaciones de pago;
- verificar la actuación de empleados, usuarios vinculados o personas autorizadas;
- garantizar la seguridad, calidad y trazabilidad de la Plataforma.

18.5. Conservación de facturas y documentación económica

Rodalio podrá conservar las facturas, rectificativas, documentos de comisión, justificantes, liquidaciones, notas de compensación, registros de pago y demás documentación económica generada en el marco de la Plataforma durante los plazos legalmente exigibles o durante el tiempo necesario para atender responsabilidades legales, fiscales, contables, contractuales o de defensa frente a reclamaciones.

El Transportista reconoce que, aunque Rodalio ponga a su disposición determinada documentación económica a través de la Plataforma, seguirá siendo responsable de conservar la documentación fiscal y contable que le corresponda conforme a la normativa aplicable a su actividad.

18.6. Trazabilidad de acciones de empleados y usuarios vinculados

Cuando el Transportista actúe como empresa o disponga de empleados, usuarios vinculados, colaboradores o personas autorizadas, Rodalio podrá conservar registros de las acciones realizadas por dichos usuarios dentro de la Plataforma.

Dicha trazabilidad podrá incluir, entre otros:

- accesos;
- aceptación o rechazo de servicios;
- cambios de estado;
- comunicaciones;
- subida de documentos o fotografías;
- apertura o respuesta a incidencias;
- acciones vinculadas a pagos, liquidaciones o facturación;
- y cualquier otra actuación relevante para la operativa de la Plataforma.

El Transportista acepta que estas trazas podrán utilizarse para determinar responsabilidades, resolver incidencias, prevenir fraude, adoptar medidas disciplinarias o defender los derechos de Rodalio, Clientes, Transportistas o terceros.

18.7. Integridad, inalterabilidad y limitación de modificaciones

La documentación generada o conservada por Rodalio con finalidad probatoria, fiscal, contable, contractual o de trazabilidad no podrá ser modificada libremente una vez asociada a una operación cerrada, factura emitida, incidencia resuelta o decisión adoptada.

Cuando sea necesario corregir información previamente generada, Rodalio podrá realizar la corrección mediante los mecanismos adecuados, tales como rectificaciones, anotaciones, documentos complementarios, registros de auditoría o nuevas versiones, sin eliminar necesariamente el registro original.

18.8. Acceso a la documentación

Rodalio podrá poner a disposición del Transportista determinada documentación relacionada con su actividad a través de la Plataforma, incluyendo facturas, liquidaciones, justificantes, incidencias o documentos económicos.

No obstante, Rodalio podrá limitar, restringir o denegar el acceso a determinada información cuando ello sea necesario para proteger datos de terceros, secretos empresariales, investigaciones internas, prevención de fraude, seguridad de la Plataforma, derechos de Clientes o cumplimiento de obligaciones legales.

18.9. Plazos de conservación

Rodalio conservará la documentación y registros durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades para las que fueron recogidos y, posteriormente, durante los plazos legalmente exigibles o necesarios para atender responsabilidades legales, fiscales, contables, contractuales, regulatorias o de defensa frente a reclamaciones.

Transcurridos dichos plazos, Rodalio podrá proceder a la supresión, anonimización, bloqueo o archivo de la información conforme a la normativa aplicable y a sus políticas internas de conservación.

18.10. Colaboración del Transportista

El Transportista se compromete a colaborar con Rodalio en la conservación, verificación y aportación de documentación relacionada con los servicios prestados a través de la Plataforma.

En particular, deberá facilitar, cuando sea razonablemente requerido:

- justificantes;
- fotografías;
- partes de siniestro;
- comunicaciones;
- documentos de transporte;
- documentación fiscal o de facturación;
- datos sobre empleados, vehículos o usuarios vinculados;
- y cualquier otra evidencia necesaria para resolver incidencias, reclamaciones, disputas, contracargos o requerimientos legales.

18.11. Carácter esencial

El Transportista reconoce que la conservación documental y la trazabilidad de las operaciones constituyen elementos esenciales para la seguridad jurídica, fiscal, operativa y económica de la Plataforma.

El incumplimiento de las obligaciones de colaboración documental o la manipulación, ocultación, destrucción o falsificación de evidencias podrá dar lugar a la adopción de las medidas previstas en el presente Contrato, incluyendo la suspensión de la cuenta, la retención de importes, la resolución contractual y la reclamación de daños y perjuicios.

---

19. CHARGEBACKS Y DISPUTAS DE PAGO

El Transportista reconoce y acepta que los pagos realizados por los Clientes a través de la Plataforma pueden estar sujetos a disputas, reclamaciones, devoluciones forzosas, contracargos, chargebacks, revisiones antifraude o procedimientos equivalentes iniciados por el Cliente, por su entidad bancaria, por el proveedor de servicios de pago o por cualquier tercero interviniente en el proceso de cobro.

A efectos del presente Contrato, se entenderá por **chargeback** o **contracargo** cualquier procedimiento mediante el cual un Cliente, una entidad bancaria, una entidad emisora de tarjeta, un proveedor de servicios de pago o cualquier tercero autorizado solicite la

reversión, bloqueo, devolución o revisión de un pago previamente realizado en relación con un servicio gestionado a través de la Plataforma.

19.1. Naturaleza de las disputas de pago

Las disputas de pago y chargebacks son procedimientos independientes de las incidencias internas gestionadas por Rodalio dentro de la Plataforma.

La apertura de una disputa bancaria o chargeback no implica necesariamente que el Cliente tenga razón ni que el servicio haya sido incorrectamente prestado, pero podrá afectar temporal o definitivamente a los importes cobrados, retenidos, liquidados o pendientes de liquidación.

El Transportista acepta que Rodalio deberá atender dichos procedimientos conforme a las reglas, plazos, limitaciones y decisiones del proveedor de servicios de pago, de las entidades bancarias o de los sistemas de pago intervinientes.

19.2. Facultad de retención preventiva

Cuando exista una disputa de pago, chargeback, reclamación bancaria, riesgo de contracargo, sospecha de fraude o revisión iniciada por el proveedor de pagos, Rodalio podrá retener total o parcialmente los importes relacionados con el servicio afectado.

Dicha retención podrá aplicarse sobre:

- importes pendientes de liquidación del servicio afectado;
- futuras liquidaciones del Transportista;
- importes vinculados a otros servicios cuando sea necesario para cubrir el riesgo económico;
- compensaciones, ajustes o pagos pendientes a favor del Transportista.

La retención podrá mantenerse durante el tiempo razonablemente necesario para resolver la disputa, atender los plazos del proveedor de pago, recopilar evidencias, defender la operación o determinar la repercusión económica que corresponda.

19.3. Colaboración del Transportista

El Transportista deberá colaborar de forma diligente con Rodalio en la defensa de cualquier disputa de pago, chargeback, reclamación bancaria o procedimiento similar relacionado con servicios prestados a través de la Plataforma.

A tal efecto, el Transportista deberá facilitar, cuando sea requerido:

- confirmación de prestación del servicio;
- fotografías, justificantes o evidencias de recogida, carga, transporte o entrega;
- comunicaciones mantenidas con el Cliente;
- información sobre incidencias o circunstancias del servicio;
- justificantes de presencia, horarios o ejecución;
- documentos relacionados con daños, pérdidas, retrasos o reclamaciones;

- cualquier otra prueba razonablemente necesaria para acreditar la correcta prestación del servicio.

La falta de colaboración, la aportación de información falsa o incompleta, o la negativa injustificada a facilitar evidencias podrá afectar a la liquidación del servicio y podrá ser considerada incumplimiento contractual.

19.4. Uso de documentación y trazabilidad como prueba

El Transportista autoriza a Rodalio a utilizar la documentación, registros, comunicaciones, facturas, evidencias, fotografías, logs, datos operativos, estados del servicio, incidencias, decisiones de soporte y demás información disponible en la Plataforma para defender la operación frente a disputas de pago, chargebacks, reclamaciones bancarias o procedimientos equivalentes.

Dicha información podrá ser comunicada, cuando resulte necesario, a proveedores de servicios de pago, entidades financieras, aseguradoras, asesores, autoridades, tribunales o terceros intervinientes, siempre conforme a la normativa aplicable.

19.5. Repercusión económica al Transportista

Cuando una disputa de pago, chargeback o devolución forzosa derive total o parcialmente de una actuación, omisión, incumplimiento, negligencia, incidencia, daño, retraso, defecto en el servicio, falta de documentación o conducta imputable al Transportista, a sus empleados, usuarios vinculados, colaboradores, vehículos o medios utilizados, Rodalio podrá repercutirle total o parcialmente el coste económico correspondiente.

Dicha repercusión podrá incluir, entre otros:

- importe principal devuelto o bloqueado;
- comisiones, penalizaciones o gastos aplicados por el proveedor de pagos;
- costes de gestión, defensa o documentación;
- importes compensados al Cliente;
- pérdidas derivadas de la imposibilidad de recuperar el pago;
- cualquier otro coste razonablemente asociado a la disputa.

La repercusión podrá realizarse mediante retención de importes pendientes, compensación con futuras liquidaciones, ajustes económicos, regularizaciones o cualquier otro mecanismo previsto en el presente Contrato.

19.6. Supuestos asumidos por Rodalio

Rodalio podrá asumir total o parcialmente el coste de una disputa de pago, chargeback o devolución forzosa cuando, atendidas las circunstancias del caso, considere que la causa no es imputable al Transportista o que resulta razonable asumir dicho coste por motivos operativos, comerciales, de soporte, técnicos o de protección de la Plataforma.

La asunción de un coste por parte de Rodalio en un caso concreto no generará derecho adquirido para el Transportista ni obligación de aplicar el mismo criterio en situaciones futuras.

19.7. Disputas posteriores a la liquidación

El Transportista reconoce que una disputa de pago, chargeback o reclamación bancaria puede producirse incluso después de que el servicio haya sido finalizado, facturado o liquidado.

En tal caso, Rodalio podrá revisar la operación, solicitar colaboración al Transportista y, si procede, compensar o reclamar los importes afectados con futuras liquidaciones, pagos pendientes o cualquier cantidad que pudiera corresponder al Transportista.

La liquidación previa de un servicio no impedirá que Rodalio practique ajustes posteriores cuando exista una disputa de pago, devolución forzosa, fraude, error, reclamación bancaria o resolución desfavorable del proveedor de pagos.

19.8. Decisión del proveedor de pagos o entidad bancaria

El Transportista acepta que determinadas disputas de pago pueden depender de decisiones adoptadas por entidades bancarias, emisores de tarjeta, redes de pago, proveedores externos o plataformas de pago, y que dichas decisiones pueden no estar bajo el control directo de Rodalio.

Rodalio realizará las gestiones razonables para defender las operaciones legítimas, pero no garantiza el resultado favorable de una disputa, reclamación bancaria o chargeback cuando la decisión dependa de terceros.

19.9. Prevención del fraude y medidas de control

Rodalio podrá adoptar medidas preventivas o correctoras cuando detecte patrones de riesgo, fraude, chargebacks recurrentes, disputas reiteradas, reclamaciones anómalas o comportamientos que puedan comprometer la seguridad del sistema de pagos.

Estas medidas podrán incluir:

- retenciones adicionales;
- revisión manual de operaciones;
- limitación temporal de funcionalidades;
- suspensión de la cuenta;
- exigencia de documentación adicional;
- bloqueo de liquidaciones;
- modificación de límites operativos;
- o resolución del Contrato en casos graves o reiterados.

19.10. Relación con incidencias y reembolsos internos

El régimen de chargebacks y disputas de pago será compatible con el sistema interno de incidencias, reembolsos, ajustes y compensaciones previsto en el presente Contrato.

La existencia de una incidencia interna no impedirá que pueda producirse una disputa bancaria, ni la existencia de una disputa bancaria impedirá que Rodalio adopte decisiones internas de ajuste, retención, reembolso o compensación cuando resulte necesario.

19.11. Carácter esencial

El Transportista reconoce que la gestión de chargebacks, disputas de pago, contracargos y reclamaciones bancarias constituye un elemento esencial del sistema económico de la Plataforma.

El incumplimiento de las obligaciones de colaboración, la ocultación de información, la falta de prueba suficiente, la reiteración de disputas imputables al Transportista o cualquier conducta que incremente injustificadamente el riesgo de chargebacks podrá dar lugar a la adopción de medidas contractuales, económicas u operativas, incluyendo la retención de importes, la suspensión de la cuenta, la resolución del Contrato y la reclamación de daños y perjuicios.

---

20. AUTORIZACIÓN DE AUTOFACTURACIÓN Y REPRESENTACIÓN TÉCNICA

El Transportista reconoce y acepta que el funcionamiento de la Plataforma requiere que Rodalio pueda gestionar de forma automatizada determinados procesos operativos, económicos, documentales y de facturación vinculados a los servicios prestados a través de la Plataforma.

A tal efecto, el Transportista autoriza expresamente a Rodalio a actuar, en los términos previstos en este Contrato, como emisor material de facturas en nombre y por cuenta del Transportista, así como a realizar aquellas actuaciones técnicas necesarias para la generación, puesta a disposición, conservación, rectificación y gestión documental de dichas facturas.

20.1. Autorización expresa para emitir facturas en nombre del Transportista

El Transportista autoriza expresamente a Rodalio a emitir, generar y poner a disposición de los Clientes las facturas correspondientes a los servicios de transporte, mudanza o traslado prestados por el Transportista a través de la Plataforma.

Dicha emisión se realizará en nombre y por cuenta del Transportista, quien seguirá siendo en todo momento el emisor fiscal del servicio y el responsable último de las obligaciones fiscales, contables y administrativas derivadas de su actividad profesional.

La autorización comprenderá todos los servicios prestados por el Transportista a través de la Plataforma mientras permanezca vigente su cuenta o relación contractual con Rodalio.

20.2. Alcance de la autorización

La autorización otorgada a Rodalio incluirá, entre otras, las siguientes facultades:

- generar facturas en nombre y por cuenta del Transportista;
- emitir facturas completas o simplificadas cuando proceda conforme a la normativa aplicable;
- generar facturas rectificativas cuando resulte necesario;
- asignar series, numeración y referencias internas conforme al sistema de facturación de la Plataforma;
- poner las facturas a disposición del Cliente y del Transportista a través de la Plataforma;
- conservar registros, snapshots, justificantes y documentación asociada a la facturación;
- corregir errores materiales, fiscales u operativos mediante los mecanismos legalmente procedentes;
- adaptar el sistema de facturación a cambios normativos, técnicos o regulatorios;
- y realizar las actuaciones técnicas necesarias para garantizar la trazabilidad e integridad de la facturación.

20.3. Responsabilidad fiscal del Transportista

El Transportista reconoce que la autorización concedida a Rodalio no supone la transmisión de sus obligaciones fiscales, contables, administrativas o profesionales.

En particular, el Transportista seguirá siendo responsable de:

- facilitar datos fiscales correctos, completos y actualizados;
- comprobar que su régimen fiscal es adecuado;
- declarar correctamente los ingresos derivados de su actividad;
- cumplir sus obligaciones en materia de IVA, IRPF, Impuesto sobre Sociedades u otros tributos aplicables;
- conservar la documentación fiscal que le corresponda;
- revisar las facturas emitidas en su nombre y comunicar cualquier error o discrepancia en un plazo razonable.

Rodalio no será responsable de los errores, contingencias, sanciones, perjuicios o incumplimientos derivados de información incorrecta, incompleta, falsa o desactualizada facilitada por el Transportista.

20.4. Representación técnica y gestión automatizada

El Transportista autoriza a Rodalio a realizar las actuaciones técnicas, documentales y operativas necesarias para ejecutar el sistema de facturación por cuenta de terceros dentro de la Plataforma.

Dicha autorización comprenderá, entre otras actuaciones:

- tratamiento técnico de los datos necesarios para facturación;
- generación automatizada de facturas y documentos relacionados;
- conservación de registros y evidencias;
- puesta a disposición de documentos en la Plataforma;
- integración con proveedores técnicos, sistemas de pago, herramientas de facturación o servicios externos necesarios para la operativa;
- emisión de documentos rectificativos o de compensación cuando proceda;
- y cualquier actuación técnica razonablemente necesaria para garantizar el correcto funcionamiento del sistema de facturación.

Esta representación técnica tendrá carácter instrumental y limitado al funcionamiento de la Plataforma, sin que Rodalio asuma por ello la condición de asesor fiscal, gestor administrativo, representante legal general, prestador del servicio de transporte ni obligado tributario respecto de la actividad propia del Transportista.

20.5. Adaptación futura a sistemas de verificación o remisión fiscal

El Transportista reconoce y acepta que Rodalio podrá adaptar su sistema de facturación a los sistemas de verificación, comunicación, remisión o registro de facturas que resulten obligatorios conforme a la normativa aplicable o que Rodalio decida implementar para mejorar la seguridad, trazabilidad y cumplimiento fiscal de la Plataforma.

En particular, Rodalio podrá adaptar la Plataforma a sistemas de facturación electrónica, sistemas de verificación fiscal, remisión de registros de facturación, generación de códigos de verificación, códigos QR, huellas digitales, registros inalterables, integraciones con la Administración tributaria o cualesquiera otros mecanismos legalmente exigibles o técnicamente convenientes.

Mientras dichos sistemas no resulten obligatorios o no hayan sido implementados por Rodalio, la emisión de facturas podrá realizarse mediante los medios técnicos disponibles en la Plataforma, sin perjuicio de su validez conforme a la normativa aplicable.

20.6. Autorización para futuras comunicaciones o remisiones técnicas

Cuando resulte legalmente obligatorio o técnicamente necesario, el Transportista autoriza a Rodalio a realizar, en su nombre y por su cuenta, las comunicaciones, remisiones, registros o actuaciones técnicas vinculadas a las facturas emitidas a través de la Plataforma, siempre dentro del alcance permitido por la normativa aplicable y por las autorizaciones habilitadas en cada momento.

En caso de que la normativa exija autorizaciones adicionales, apoderamientos, adhesiones, consentimientos específicos o cualquier trámite complementario, el Transportista se compromete a colaborar de buena fe con Rodalio para facilitar su obtención, mantenimiento o actualización.

La negativa injustificada a prestar dicha colaboración podrá impedir la continuidad del Transportista en la Plataforma cuando la autorización o trámite resulte necesario para cumplir obligaciones legales o garantizar la operativa del sistema.

20.7. Revocación de la autorización

El Transportista podrá solicitar la revocación de la autorización de facturación por cuenta de terceros mediante los mecanismos habilitados por Rodalio.

No obstante, el Transportista reconoce que dicha autorización constituye una condición esencial para operar en la Plataforma, por lo que su revocación podrá implicar la imposibilidad de continuar prestando servicios a través de Rodalio.

La revocación no afectará a las facturas, rectificativas, documentos, liquidaciones, registros o actuaciones válidamente realizadas con anterioridad, ni a las obligaciones fiscales, contables, documentales o contractuales derivadas de servicios ya prestados.

20.8. Validez de las facturas y documentos generados

El Transportista reconoce y acepta la plena validez de las facturas, rectificativas, liquidaciones, notas de compensación, justificantes y demás documentos generados por Rodalio conforme al presente Contrato y a la información disponible en la Plataforma.

El Transportista deberá revisar la documentación puesta a su disposición y comunicar a Rodalio cualquier error, discrepancia o incidencia en un plazo razonable desde que tenga acceso a dicha documentación.

La falta de comunicación en plazo razonable podrá entenderse como aceptación operativa de la documentación generada, sin perjuicio de las rectificaciones que legalmente procedan.

20.9. Carácter esencial

La autorización de autofacturación, la representación técnica limitada y la aceptación del sistema automatizado de gestión documental constituyen elementos esenciales del funcionamiento de la Plataforma.

El Transportista reconoce que, sin dicha autorización, Rodalio no podría gestionar correctamente la facturación, pagos, liquidaciones, rectificaciones, incidencias y documentación económica asociada a los servicios prestados a través de la Plataforma.

---

21. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Rodalio podrá modificar, actualizar o sustituir el presente Contrato cuando exista una causa válida, objetiva y relacionada con la evolución legal, regulatoria, fiscal, técnica, operativa, económica, comercial o de seguridad de la Plataforma.

Las modificaciones deberán:

- guardar relación con la causa que las justifique;
- resultar claras y comprensibles;
- respetar los derechos del Transportista;
- aplicarse conforme al procedimiento regulado en este capítulo;
- y no utilizarse para alterar arbitrariamente la relación contractual.

Rodalio no podrá aplicar modificaciones retroactivas, imponer obligaciones respecto de servicios ya realizados ni privar al Transportista de importes legítimamente devengados, salvo en los supuestos expresamente permitidos por la normativa aplicable.

21.1. Causas que pueden justificar una modificación

Rodalio podrá modificar el Contrato cuando resulte necesario para:

- adaptarlo a una norma, resolución judicial, requerimiento administrativo, criterio vinculante de una autoridad u obligación regulatoria;
- incorporar modificaciones fiscales, contables, mercantiles, de facturación o de contratación electrónica;
- adaptar el funcionamiento de los pagos, autorizaciones, capturas, liquidaciones, reembolsos, compensaciones o prevención del fraude;
- incorporar cambios obligatorios o relevantes derivados de proveedores de pagos, facturación, comunicaciones, mapas, almacenamiento, verificación o infraestructura tecnológica;
- introducir, modificar o retirar funcionalidades, tipos de servicio, perfiles, herramientas o modalidades de contratación;
- adaptar el Contrato a cambios efectivos en la operativa de Rodalio;
- establecer nuevas medidas necesarias para proteger a usuarios, bienes, fondos, datos, cuentas o sistemas;
- prevenir fraude, suplantación, accesos no autorizados, programas maliciosos, vulneraciones de datos u otros riesgos de seguridad;
- modificar las condiciones económicas aplicables a servicios futuros;
- corregir errores, contradicciones o referencias obsoletas;
- aclarar obligaciones o procedimientos;
- o adaptar el Contrato a una evolución legítima y suficientemente identificada del modelo de intermediación de Rodalio.

La existencia de una causa válida no eximirá a Rodalio de respetar los plazos, comunicaciones y garantías previstos en este capítulo, salvo que concurra alguna de las excepciones establecidas en el apartado 21.5.

21.2. Comunicación de las modificaciones

Rodalio notificará al Transportista cualquier modificación propuesta mediante un soporte duradero que permita:

- conservar la comunicación;
- acceder a ella durante un periodo adecuado;
- y reproducirla sin alteraciones.

La comunicación podrá realizarse, entre otros medios, mediante:

- correo electrónico dirigido a la dirección asociada a la cuenta;
- notificación descargable dentro de la Plataforma;
- documento incorporado al perfil profesional;
- o cualquier otro medio electrónico que cumpla las características de soporte duradero.

La comunicación indicará, en la medida aplicable:

- la existencia de una nueva versión del Contrato;
- la fecha de la notificación;
- la fecha prevista de entrada en vigor;
- un resumen claro de los principales cambios;
- la versión completa propuesta;
- las razones principales de la modificación;
- el plazo de preaviso aplicable;
- el derecho del Transportista a resolver la relación;
- y, cuando proceda, si se solicita una aceptación expresa.

La mera publicación de una nueva versión en el sitio web o en un apartado general de la aplicación no sustituirá la notificación individual en soporte duradero.

21.3. Plazo general de preaviso

Las modificaciones propuestas no entrarán en vigor antes de que finalice un plazo de preaviso razonable y proporcionado a:

- la naturaleza del cambio;
- su alcance;
- sus consecuencias económicas u operativas;
- y las adaptaciones que pueda requerir del Transportista.

El plazo será, con carácter general, de al menos **quince días naturales** desde la fecha en que Rodalio comunique la modificación al Transportista.

Rodalio concederá un plazo superior cuando la modificación requiera que el Transportista realice adaptaciones técnicas o comerciales significativas para poder continuar utilizando la Plataforma.

Podrán justificar un plazo superior, entre otras circunstancias:

- la retirada o sustitución de una funcionalidad esencial;
- un cambio relevante en el sistema de facturación;
- una modificación sustancial del sistema de pagos o liquidaciones;
- la necesidad de aportar nueva documentación;
- la adaptación de vehículos, empleados, sistemas internos o procedimientos;
- o un cambio económico que requiera reorganizar la actividad profesional.

21.4. Correcciones editoriales y formales

No tendrán la consideración de modificación contractual sujeta al plazo ordinario aquellas correcciones que no alteren el contenido, significado, derechos u obligaciones establecidos en el Contrato.

Podrán incluir:

- correcciones ortográficas o tipográficas;
- actualización de numeración;
- corrección de referencias cruzadas;
- mejoras de formato;
- actualización de canales de contacto;
- sustitución de denominaciones obsoletas;
- o aclaraciones que no modifiquen el sentido jurídico de una cláusula.

Estas correcciones podrán aplicarse desde su publicación.

Una modificación no podrá calificarse como editorial cuando afecte, aunque sea indirectamente, a:

- la comisión;
- los pagos o liquidaciones;
- las causas de suspensión o cancelación;
- la responsabilidad de las partes;
- la asignación o aceptación de servicios;
- la facturación;
- los datos a los que puedan acceder Rodalio o el Transportista;
- o cualquier otra obligación relevante.

21.5. Modificaciones urgentes sin el preaviso ordinario

Rodalio podrá aplicar una modificación sin respetar el plazo ordinario de preaviso únicamente cuando:

- una obligación legal o regulatoria exija modificar el Contrato de una forma incompatible con dicho plazo;
- o resulte excepcionalmente necesario hacer frente a un peligro imprevisto e inminente relacionado con fraude, programas maliciosos, spam, vulneraciones de datos u otros riesgos de ciberseguridad que afecten a Rodalio, a los Clientes o a los Transportistas.

La modificación urgente:

- se limitará a aquello que resulte necesario para afrontar la causa que la justifique;
- no podrá utilizarse para introducir cambios ajenos a la situación urgente;
- y será comunicada al Transportista en soporte duradero tan pronto como resulte razonablemente posible.

La comunicación indicará:

- la entrada en vigor inmediata;
- la causa que impide aplicar el preaviso ordinario;
- el alcance de la modificación;
- y, cuando proceda, su duración o carácter provisional.

Los cambios derivados exclusivamente de decisiones comerciales, proveedores externos o conveniencia operativa de Rodalio no permitirán omitir el preaviso, salvo que estén vinculados a una de las circunstancias expresamente previstas en este apartado.

21.6. Derecho del Transportista a resolver el Contrato

Desde que reciba la comunicación de una modificación y antes de que finalice el plazo de preaviso, el Transportista podrá resolver su relación contractual con Rodalio.

La resolución podrá comunicarse mediante:

- los mecanismos de baja habilitados en la Plataforma;
- correo electrónico;
- o cualquier otro canal indicado en la comunicación de la modificación.

La resolución surtirá efecto, como máximo, dentro de los quince días siguientes a la recepción de la comunicación de la modificación, salvo que:

- resulte aplicable un plazo inferior;
- las partes acuerden una fecha anterior;
- o el Transportista solicite una fecha posterior compatible con los servicios y obligaciones pendientes.

La resolución no afectará a:

- servicios previamente aceptados o en curso;
- pagos y liquidaciones pendientes;
- facturas o rectificaciones;
- incidencias o reclamaciones;
- chargebacks o disputas bancarias;
- obligaciones fiscales, contables o documentales;
- ni responsabilidades nacidas antes de la finalización de la relación.

21.7. Renuncia al plazo de preaviso

El Transportista podrá renunciar total o parcialmente al plazo de preaviso después de haber recibido la comunicación de la modificación.

La renuncia deberá realizarse:

- mediante una declaración escrita;
- o mediante una acción afirmativa clara, específica e inequívoca expresamente vinculada a la renuncia.

Rodalio no considerará que existe renuncia por la mera:

- navegación por la Plataforma;
- consulta de solicitudes;
- apertura de la aplicación;
- permanencia de la cuenta;
- inactividad;
- o falta de respuesta.

Cuando Rodalio haya concedido un plazo superior a quince días porque la modificación requiera adaptaciones técnicas o comerciales significativas, la aceptación de nuevos servicios no se considerará automáticamente una renuncia al plazo restante.

Rodalio podrá solicitar la renuncia mediante una casilla o mecanismo separado que identifique claramente:

- la modificación;
- el plazo al que se renuncia;
- la nueva fecha de aplicación;
- y las consecuencias de dicha renuncia.

21.8. Modificaciones económicas

Cualquier modificación que afecte a:

- el porcentaje o forma de cálculo de la comisión;
- nuevos cargos obligatorios;
- tarifas periódicas;
- importes por funcionalidades profesionales;
- costes de pago o liquidación;
- compensaciones;
- o cualquier otra condición económica aplicable al Transportista

será comunicada individualmente en soporte duradero y con el plazo de preaviso previsto en este capítulo.

La comunicación deberá explicar de forma comprensible:

- la condición económica anterior;
- la nueva condición;
- la base sobre la que se aplicará;
- la fecha de entrada en vigor;
- y los servicios a los que afectará.

Las nuevas condiciones económicas se aplicarán únicamente a los servicios aceptados o adjudicados después de su entrada en vigor.

Los servicios aceptados antes de dicha fecha continuarán rigiéndose por las condiciones económicas aplicables en el momento de su aceptación, salvo que:

- una norma exija otra cosa;

- o el Transportista acepte expresamente una aplicación distinta que resulte legalmente válida.

21.9. Modificaciones técnicas y operativas

Rodalio podrá actualizar, sustituir, ampliar, limitar o retirar funcionalidades, procesos, interfaces, herramientas, sistemas de comunicación o elementos técnicos de la Plataforma.

Cuando el cambio no altere de forma relevante los derechos, obligaciones, costes o posibilidades comerciales del Transportista, podrá aplicarse como una actualización técnica ordinaria.

Cuando el cambio afecte de manera relevante a:

- la posibilidad de recibir o aceptar servicios;
- los criterios de asignación;
- el sistema de pagos o liquidaciones;
- la facturación;
- la documentación exigida;
- el acceso a datos;
- las funcionalidades esenciales;
- o la continuidad de la actividad profesional,

se considerará una modificación contractual y estará sujeto a la comunicación y preaviso previstos en este capítulo.

Rodalio no podrá calificar un cambio como meramente técnico con el fin de eludir las garantías aplicables a las modificaciones contractuales.

21.10. Aplicación temporal y prohibición de retroactividad

Las modificaciones se aplicarán, con carácter general:

- a los servicios aceptados o adjudicados después de su entrada en vigor;
- a las nuevas actuaciones realizadas en la Plataforma;
- y a la continuidad de la relación profesional desde dicha fecha.

No alterarán retroactivamente:

- servicios ya finalizados;
- precios ya aceptados;
- comisiones ya devengadas;
- ampliaciones confirmadas;
- liquidaciones ya consolidadas;
- cancelaciones o incidencias ya resueltas;
- ni otros derechos u obligaciones nacidos bajo una versión anterior.

Excepcionalmente, una modificación podrá aplicarse a una situación pendiente cuando:

- una obligación legal o regulatoria así lo exija;
- sea beneficiosa para el Transportista y no reduzca sus derechos;
- o el Transportista la acepte expresamente.

21.11. Aceptación de nuevas versiones

Cuando Rodalio considere necesaria una nueva aceptación expresa, la solicitará mediante los mecanismos previstos en el apartado 22.

La solicitud identificará:

- la versión propuesta;
- su fecha de entrada en vigor;
- las principales modificaciones;
- y la acción mediante la cual el Transportista manifiesta su aceptación.

El silencio o la falta de respuesta no constituirán por sí solos aceptación expresa.

Cuando una modificación pueda entrar en vigor sin una nueva aceptación expresa, ello no implicará que la inactividad del Transportista se considere consentimiento para finalidades distintas ni renuncia automática a los derechos previstos en este capítulo.

21.12. Versiones y trazabilidad

Rodalio conservará, durante el tiempo necesario:

- las distintas versiones del Contrato;
- sus fechas de publicación y entrada en vigor;
- las comunicaciones enviadas;
- los resúmenes de cambios;
- los plazos concedidos;
- las aceptaciones expresas;
- las renuncias al preaviso;
- y las solicitudes de resolución realizadas por los Transportistas.

El Transportista podrá acceder o solicitar la versión que le resultara aplicable en un periodo o servicio concreto.

Las condiciones particulares válidamente acordadas con un Transportista podrán establecer un régimen específico de modificación, siempre que respete las garantías mínimas previstas por la normativa aplicable.

En caso de contradicción, la condición particular prevalecerá únicamente respecto de la materia concreta y expresamente regulada.

La aceptación y prueba electrónica de las nuevas versiones se regirá por el apartado 22.

---

22. ACEPTACIÓN ELECTRÓNICA Y PRUEBA CONTRACTUAL

El Transportista reconoce y acepta que el presente Contrato, así como los Términos y Condiciones de la Plataforma, la Política de Privacidad, las políticas operativas aplicables y cualesquiera autorizaciones, consentimientos o condiciones particulares vinculadas al uso de Rodalio, podrán ser aceptados por medios electrónicos.

La aceptación electrónica realizada a través de la Plataforma tendrá plena validez contractual, siempre que se realice mediante los mecanismos habilitados por Rodalio, tales como registro de cuenta, checkbox, botón de aceptación, firma electrónica, confirmación en pantalla, validación de onboarding, uso continuado de la Plataforma o cualquier otro sistema equivalente que permita acreditar la voluntad de aceptación del Transportista.

22.1. Mecanismos de aceptación

El Transportista podrá aceptar el presente Contrato y demás documentos o autorizaciones aplicables mediante uno o varios de los siguientes mecanismos:

- marcación de casillas de aceptación;
- firma electrónica simple, avanzada o equivalente;
- pulsación de botones de aceptación o confirmación;
- finalización del proceso de registro u onboarding;
- aceptación de nuevas versiones del Contrato;
- aceptación de condiciones particulares o políticas operativas;
- uso continuado de la Plataforma tras la comunicación de modificaciones;
- cualquier otro mecanismo técnico habilitado por Rodalio que permita acreditar la aceptación.

La aceptación realizada por cualquiera de estos medios tendrá la misma eficacia que la aceptación manuscrita, en la medida permitida por la normativa aplicable.

22.2. Registro de evidencias de aceptación

Rodalio podrá conservar evidencias técnicas y documentales relativas a la aceptación del Contrato y de cualesquiera condiciones, autorizaciones o políticas aplicables.

Dichas evidencias podrán incluir, entre otras:

- identidad del usuario o cuenta que realiza la aceptación;
- fecha y hora de aceptación;
- dirección IP;
- identificador de dispositivo;
- versión del Contrato o documento aceptado;
- idioma o versión mostrada;
- mecanismo de aceptación utilizado;
- trazabilidad del proceso de onboarding;
- registros de acceso, logs y eventos asociados;
- confirmaciones electrónicas generadas dentro de la Plataforma.

Estas evidencias podrán ser utilizadas por Rodalio para acreditar la aceptación contractual, la vigencia de las condiciones aplicables, la trazabilidad de la relación y la defensa frente a reclamaciones, disputas o procedimientos.

22.3. Aceptación por representantes de empresas

Cuando el Transportista actúe como persona jurídica, la persona física que complete el registro, acepte el Contrato o gestione la cuenta declara disponer de facultades suficientes para actuar en nombre y representación de dicha entidad.

La aceptación electrónica realizada por dicha persona vinculará a la persona jurídica Transportista, sin perjuicio de la responsabilidad que pudiera corresponder en caso de aceptación realizada sin facultades suficientes, datos incorrectos, suplantación o uso indebido de la cuenta.

Rodalio podrá solicitar documentación acreditativa de la representación en cualquier momento.

22.4. Aceptación por empleados o usuarios vinculados

Los empleados, usuarios vinculados, colaboradores o personas autorizadas que operen bajo la cuenta del Transportista podrán estar obligados a aceptar determinadas condiciones de uso, normas operativas, políticas de privacidad, compromisos de confidencialidad o autorizaciones específicas para acceder a la Plataforma.

Dicha aceptación no les convertirá en parte contractual independiente frente a Rodalio respecto del presente Contrato principal, salvo que expresamente se establezca lo contrario.

El Transportista seguirá siendo responsable de la actuación de dichos usuarios dentro de la Plataforma, conforme a lo previsto en este Contrato.

22.5. Versiones del Contrato y prueba de vigencia

Rodalio podrá conservar copia de las distintas versiones del Contrato, de sus fechas de publicación, entrada en vigor, modificación y aceptación.

En caso de discrepancia, incidencia, reclamación o procedimiento, Rodalio podrá acreditar qué versión del Contrato resultaba aplicable en cada momento mediante los registros técnicos, documentales y electrónicos conservados en la Plataforma.

El Transportista reconoce que dichos registros podrán utilizarse como medio de prueba válido para acreditar la existencia, contenido, aceptación y vigencia de la relación contractual.

22.6. Comunicaciones electrónicas

El Transportista acepta que Rodalio pueda realizar comunicaciones contractuales, operativas, económicas, documentales o legales mediante medios electrónicos, incluyendo:

- notificaciones dentro de la Plataforma;
- correo electrónico;
- avisos en el perfil del usuario;
- mensajes de soporte;
- comunicaciones asociadas a servicios, pagos, facturas o incidencias;
- cualquier otro canal electrónico habilitado por Rodalio.

Las comunicaciones realizadas por estos medios se considerarán válidas cuando hayan sido enviadas a los datos de contacto facilitados por el Transportista o puestas a disposición dentro de la Plataforma.

El Transportista será responsable de mantener actualizados sus datos de contacto y de revisar periódicamente las comunicaciones recibidas.

22.7. Integridad y no repudio

El Transportista reconoce que los registros electrónicos generados por la Plataforma, incluyendo logs, confirmaciones, aceptaciones, cambios de estado, comunicaciones, documentos descargados, facturas, incidencias y acciones realizadas en la cuenta, podrán utilizarse para acreditar actuaciones realizadas dentro de Rodalio.

Salvo prueba en contrario, las actuaciones realizadas desde la cuenta del Transportista o desde las cuentas de sus empleados o usuarios vinculados se presumirán realizadas por personas autorizadas para ello.

El Transportista será responsable de custodiar sus credenciales y de comunicar inmediatamente cualquier acceso no autorizado, uso indebido, suplantación o incidencia de seguridad.

22.8. Validez de documentos electrónicos

El Transportista acepta que las facturas, liquidaciones, justificantes, rectificativas, notas de compensación, comunicaciones, avisos, autorizaciones, registros de aceptación y demás documentos generados o puestos a disposición por medios electrónicos tendrán validez dentro de la relación contractual entre las partes.

La puesta a disposición de dichos documentos a través de la Plataforma, correo electrónico u otros medios electrónicos habilitados por Rodalio será suficiente a efectos de comunicación, consulta, descarga y conservación, sin perjuicio de los requisitos legales específicos que resulten aplicables a cada tipo de documento.

22.9. Carácter esencial

El Transportista reconoce que la aceptación electrónica, la conservación de evidencias, la trazabilidad contractual y la comunicación por medios electrónicos constituyen elementos esenciales para el funcionamiento de la Plataforma.

La negativa a aceptar electrónicamente el Contrato, sus modificaciones, autorizaciones esenciales o políticas necesarias para la operativa podrá impedir el alta, limitar el acceso o imposibilitar la continuidad del Transportista en la Plataforma.

23. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

El presente Contrato se regirá e interpretará de conformidad con la legislación española, con independencia del lugar desde el que el Transportista acceda a la Plataforma o preste los servicios, siempre que la relación contractual se desarrolle en el marco de la actividad de Rodalio en España.

23.1. Legislación aplicable

Las partes acuerdan que el presente Contrato, así como cualesquiera cuestiones derivadas de su interpretación, cumplimiento, ejecución, modificación, suspensión, resolución o extinción, quedarán sometidas a la legislación española.

Asimismo, serán de aplicación, cuando proceda, las normas españolas y europeas que resulten exigibles en materia mercantil, fiscal, transporte, protección de datos, comercio electrónico, servicios de la sociedad de la información, pagos, consumo, facturación, responsabilidad civil y cualesquiera otras disposiciones que resulten aplicables por razón de la actividad desarrollada a través de la Plataforma.

23.2. Resolución amistosa de controversias

Con carácter previo al inicio de acciones judiciales, las partes procurarán resolver de buena fe cualquier discrepancia, conflicto, reclamación o controversia derivada del presente Contrato mediante comunicación directa y negociación razonable.

A tal efecto, la parte que considere existente una controversia deberá comunicarlo a la otra parte por medios fehacientes o por los canales habilitados por Rodalio, describiendo de forma suficiente los hechos, la pretensión y la documentación o evidencia disponible.

Las partes intentarán alcanzar una solución amistosa en un plazo razonable, sin que ello impida la adopción de medidas urgentes cuando sea necesario para proteger derechos, fondos, documentación, datos, seguridad, usuarios o intereses legítimos.

23.3. Jurisdicción competente

Para la resolución de cualquier controversia, discrepancia, reclamación o procedimiento derivado del presente Contrato, las partes se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Zaragoza, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, siempre que dicha sumisión sea legalmente válida conforme a la normativa aplicable.

Cuando la normativa aplicable establezca un fuero imperativo distinto o impida la renuncia al fuero correspondiente, será competente el órgano judicial que resulte legalmente determinado.

23.4. Carácter profesional de la relación

El Transportista reconoce que el presente Contrato se celebra en el marco de una relación profesional, mercantil e independiente, vinculada al uso de la Plataforma para la prestación de servicios de transporte, mudanza o traslado por cuenta propia.

En consecuencia, salvo que la normativa aplicable disponga lo contrario, las reglas de jurisdicción y competencia previstas en este apartado se aplicarán atendiendo al carácter profesional de la relación entre Rodalio y el Transportista.

23.5. Subsistencia de obligaciones

La finalización, suspensión, baja o resolución del presente Contrato no afectará a la aplicación de la legislación y jurisdicción previstas en este apartado respecto de hechos, servicios, pagos, facturas, incidencias, reclamaciones, responsabilidades o controversias nacidas durante su vigencia.

Las obligaciones que por su naturaleza deban subsistir tras la terminación del Contrato continuarán siendo exigibles conforme a la legislación aplicable.

CIERRE DEL CONTRATO

El Transportista declara haber leído, entendido y aceptado íntegramente el presente Contrato, así como los Términos y Condiciones generales de uso de la Plataforma, la Política de Privacidad y cualesquiera otras políticas, autorizaciones o condiciones operativas aplicables al uso de Rodalio.

La aceptación del presente Contrato se realizará mediante la marcación expresa de la casilla de aceptación habilitada por Rodalio durante el proceso de registro, alta, verificación, onboarding o actualización contractual dentro de la Plataforma.

Mediante dicha aceptación, el Transportista manifiesta su conformidad expresa con el contenido íntegro del Contrato, declara disponer de capacidad suficiente para obligarse en los términos aquí previstos y, en caso de actuar en nombre de una persona jurídica, declara contar con facultades suficientes para vincularla.

La aceptación electrónica del Contrato quedará asociada a la cuenta del Transportista y podrá registrarse junto con la fecha y hora de aceptación, la versión del documento aceptado, el identificador de usuario, la dirección IP, el identificador de dispositivo y cualesquiera otros registros técnicos razonablemente necesarios para acreditar la aceptación.

El Transportista reconoce que la marcación de la casilla de aceptación tendrá plena validez contractual y producirá los mismos efectos que una aceptación firmada por escrito, en la medida permitida por la normativa aplicable.

El presente Contrato se entenderá aceptado y vigente desde el momento en que el Transportista marque la casilla correspondiente y complete el proceso habilitado por

Rodalio, sin perjuicio de las verificaciones, validaciones o requisitos adicionales necesarios para poder operar efectivamente en la Plataforma.

La negativa a aceptar el presente Contrato impedirá el alta como Transportista o la continuidad en el uso de la Plataforma con dicho perfil.
